



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Numero 4 - 2013

© Banca d'Italia, 2014

**Indirizzo**

Via Nazionale, 91  
00184 Roma - Italia

**Telefono**

+39 0647921

**Sito internet**

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.  
È consentita la riproduzione  
a fini didattici e non commerciali,  
a condizione che venga citata la fonte.

*Grafica e stampa a cura della  
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia  
Settembre 2014*

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	7
<b>1. L'ATTIVITÀ DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO</b>	9
Che cos'è l'ABF	9
Il quarto anno di funzionamento	12
La composizione e il funzionamento dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento	13
Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia	14
L'evoluzione normativa	15
Le iniziative per favorire la conoscenza dell'attività dell'ABF	17
Risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net	18
<b>2. DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO</b>	21
<b>Sintesi</b>	21
<b>Dati statistici</b>	21
Gli andamenti aggregati	21
L'oggetto della controversia	24
Le tipologie di intermediari	28
L'esito dei ricorsi	28
L'andamento operativo	31
Alcuni dati sui primi sei mesi del 2014	32
<b>3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2013</b>	33
Il conto corrente	33
I servizi di pagamento	35
Le carte di debito e le carte di credito	36
Il phishing	36
I mutui e gli altri finanziamenti	37
L'usura	38
L'anatocismo e il piano di ammortamento alla francese	39
Le commissioni	39
Lo <i>ius variandi</i>	40
L'esecuzione del contratto	40

Il credito ai consumatori	41
La cessione del quinto dello stipendio e della pensione	41
L'estinzione anticipata dei finanziamenti	42
Le segnalazioni ai sistemi privati di informazione creditizia	42
La Centrale dei rischi	43
I confini dell'attività dell'ABF	44
<b>4. PRIME INFORMAZIONI SU QUESTIONI AFFRONTATE NELL'ANNO IN CORSO</b>	45
Gli interessi di mora e l'usura	45
La commissione di istruttoria veloce	45
Le moratorie e il calcolo degli interessi	46
Il credito al consumo e la risoluzione del contratto di vendita	46
La mancata partecipazione dell'intermediario al procedimento	46
La richiesta di documentazione da parte del condomino	46
<b>5. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEI COLLEGI</b>	47
<b>Osservazioni preliminari</b>	47
<b>Conto corrente</b>	49
Vicende del contratto:	
condotta precontrattuale, forma scritta, <i>ius variandi</i> , recesso	49
Richiesta di esibizione della documentazione bancaria	50
Cointestazione del conto	52
Esecuzione di incarichi per conto del cliente	53
Bancomat e cassa continua	56
Decesso del titolare del conto	57
<b>Depositi bancari e buoni postali fruttiferi</b>	58
Depositi bancari	58
Buoni postali fruttiferi	61
<b>Mutui e altri finanziamenti</b>	62
Fase precontrattuale	63
Condizioni economiche del contratto	64
Esecuzione del contratto ed estinzione anticipata	68
Garanzie	71
Segnalazioni da parte dei Prefetti	73
Credito ai consumatori	74
Aperture di credito	75
Leasing e factoring	77
<b>Strumenti di pagamento</b>	78
Utilizzi non autorizzati	78
Assegni	84

<b>Iscrizioni nelle banche dati</b>	85
Sistemi privati di informazione creditizia	85
Centrale dei rischi	87
Centrale di allarme interbancaria	89
<b>Orientamenti in tema di procedura</b>	90
Preventivo reclamo	90
Termine annuale per la presentazione del ricorso	92
Competenza temporale	93
Competenza per materia	94
Competenza per valore	96
Effetti preclusivi derivanti da altri procedimenti di risoluzione delle controversie	96
Legittimazione attiva	97
Legittimazione passiva	98
Istanza di correzione	100
Questioni particolari	100
<b>APPENDICE</b>	103
Dati statistici	105
Note metodologiche	125
<b>COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO</b>	127

---

## INDICE DEI RIQUADRI SULLE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

La legittimazione dei cointestatari superstiti a operare sul libretto di deposito	60
La disciplina applicabile ai buoni postali fruttiferi	62
La motivazione del rifiuto di concessione del credito	64
L'usura sopravvenuta	66
L'estinzione anticipata del contratto di mutuo fondiario e la sorte dell'assicurazione incendio e/o danneggiamento dell'immobile ipotecato	70
Le garanzie reali e il diritto di vendita dei titoli depositati	72
La prova per presunzioni della colpevolezza dell'utilizzatore in caso di furto o smarrimento della carta	79
L'inadempimento del beneficiario nelle transazioni regolate con carte di pagamento e l'obbligo di rimborso a carico dell'emittente	82
La franchigia applicabile a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento	84
La rilevabilità d'ufficio della tardività del ricorso	92
L'applicabilità del regime di sospensione al termine massimo per la proposizione del ricorso	93
Il deposito titoli in amministrazione e la competenza dell'ABF	95
La legittimazione passiva della Cassa depositi e prestiti	98
Il principio del <i>ne bis in idem</i>	100

---

## PREMESSA

Con la *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* la Banca d'Italia adempie l'obbligo previsto dalla delibera CICR del 29 luglio 2008, n. 275 e dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (disposizioni ABF) (1).

La Relazione rende conto dell'attività svolta dal sistema stragiudiziale nel corso del 2013 ed è pubblicata sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), dove sono inoltre disponibili informazioni generali sul funzionamento del sistema e sulla normativa rilevante.

Il documento è articolato in cinque capitoli. Il primo, preceduto da una breve introduzione sul ruolo dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), illustra il funzionamento del sistema. Vengono descritti, con riferimento al quarto anno di attività, gli aspetti salienti circa la composizione e il funzionamento dei Collegi, i compiti svolti dalle strutture di supporto della Banca d'Italia, anche con riferimento alla comunicazione esterna, le novità normative e i collegamenti con gli altri sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti a livello europeo.

Il secondo capitolo riporta i dati statistici su ricorsi, esito delle decisioni e attività dei Collegi nel 2013 e nei primi sei mesi dell'anno in corso. Nel terzo capitolo sono descritte le tematiche più rilevanti affrontate nel 2013 e alcune questioni che riguardano i confini della "giurisdizione" dell'Arbitro. Prime informazioni sul contenzioso emerso nel 2014 sono contenute nel quarto capitolo.

Per agevolare la diffusione delle decisioni, già pubblicate in forma anonima sul sito internet dell'ABF, nel quinto capitolo vengono illustrate alcune pronunce adottate nel corso del 2013 relative ai principali prodotti e servizi. Il capitolo è corredato di riquadri dedicati alle decisioni del Collegio di coordinamento. Completano la Relazione un'Appendice statistica sul contenzioso affluito all'Arbitro nel corso dell'anno, e alcuni prospetti che riepilogano la composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento.

---

(1) Provvedimento del Governatore del 18 giugno 2009 e successive modificazioni.



## 1. L'ATTIVITÀ DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

### *Che cos'è l'ABF*

Con l'istituzione nel 2009 dell'Arbitro Bancario Finanziario la Banca d'Italia ha dato attuazione all'art. 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), introdotto dalla legge sul risparmio (legge 28 dicembre 2005, n. 262), nel quadro delle iniziative promosse dall'Unione europea in materia di sistemi alternativi di risoluzione delle controversie.

L'ABF ha lo scopo di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari e svolge in autonomia le proprie funzioni; le decisioni assunte sono rimesse in modo pieno ed esclusivo all'Arbitro.

Alla Banca d'Italia sono affidati compiti di carattere normativo e di nomina dei membri dell'organo decidente nonché alcune attività ausiliarie. Per svolgere tali attività la Banca d'Italia mette a disposizione dell'ABF mezzi e risorse, anche attraverso le Segreterie tecniche, strutture istituite presso le Sedi della Banca d'Italia ove operano i Collegi dell'ABF.

In caso di controversia in materia di servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento, il cliente può rivolgersi all'ABF, senza l'assistenza di un legale e con costi di accesso estremamente contenuti. Il ricorso può essere presentato solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario.

### **IL RICORSO ALL'ABF**

L'ABF può decidere su tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari, a condizione che l'importo richiesto dal ricorrente non sia superiore a 100.000 euro. Non sussistono tuttavia limiti di importo se la richiesta ha per oggetto unicamente l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Prima di presentare un ricorso all'ABF è necessario inoltrare un reclamo scritto all'intermediario; in caso di mancata o insoddisfacente risposta, il cliente può ricorrere all'Arbitro entro i successivi dodici mesi.

L'Arbitro non può decidere quando la controversia: (a) non rientra nella competenza dell'ABF (ad es. riguarda servizi e attività di investimento o comunque attiene a beni o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari); (b) riguarda operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009; (c) è già all'esame dell'autorità giudiziaria; (d) è stata già rimessa a decisione arbitrale ovvero nel caso in cui sia pendente un tentativo di conciliazione o mediazione (il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento della procedura conciliativa già intrapresa).

Il ricorso è inoltre manifestamente irricevibile quando: (a) è proposto oltre dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; (b) risulta indeterminato il cliente o l'intermediario o è proposto nei confronti di soggetti che non sono intermediari; (c) manca la contestazione di un comportamento dell'intermediario; (d) non è presentato utilizzando l'apposita modulistica oppure è privo di firma.

Per dettagli sulle modalità di presentazione del ricorso, si rinvia alla *Guida pratica* disponibile sul sito internet dell'ABF.

Sono tenuti ad aderire al sistema gli intermediari iscritti negli albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia, nonché gli intermediari esteri operanti in Italia che non aderiscono a un sistema stragiudiziale della rete europea Fin-Net.

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in tre Collegi su base territoriale. Ciascun Collegio è composto da cinque membri nominati dalla Banca d'Italia, di cui tre (tra cui il Presidente) scelti dalla Banca stessa e due designati delle associazioni rappresentative, rispettivamente, degli intermediari e dei clienti (per l'attuale composizione, cfr. le figure in Appendice) (2); per la nomina sono previsti specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

I tempi previsti per la definizione dei ricorsi sono fissati in 105 giorni, di cui 45 riconosciuti all'intermediario per presentare le proprie controdeduzioni (3) e 60 per assumere la decisione, fatti salvi eventuali periodi di sospensione; 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la pronuncia completa di motivazione.

L'Arbitro è un ADR (*alternative dispute resolution*) di tipo decisorio: la soluzione della lite avviene attraverso la decisione di un organo terzo, che esamina il caso alla luce esclusivamente dei documenti presentati dalle parti e si pronuncia, sulla base delle domande formulate dal cliente. L'Arbitro può inoltre formulare indicazioni all'intermediario per favorire le relazioni con i clienti.

La decisione, rimessa in modo pieno ed esclusivo ai Collegi, è assunta sul singolo caso secondo diritto, ossia applicando le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa, nonché i principi generali del diritto civile e processuale.

Le pronunce dell'ABF non sono sentenze: non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario e lasciano ferma per entrambi la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile.

---

(2) Per i clienti consumatori, i membri sono designati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti professionisti/imprenditori, sono invece indicati da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; per gli intermediari, sono designati dal Conciliatore BancarioFinanziario.

(3) L'intermediario trasmette alla competente Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni entro 30 giorni dalla ricezione del ricorso. Se l'intermediario aderisce a organismi associativi, le controdeduzioni sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, a tali organismi i quali, entro 15 giorni dalla ricezione, provvedono a inoltrarle alla Segreteria tecnica.

Il valore cogente delle decisioni dell'Arbitro risiede nella loro autorevolezza e imparzialità. Nel caso in cui l'intermediario si rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio, è prevista la pubblicazione sul sito internet dell'ABF della notizia del suo inadempimento.

L'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, svolge un'attività che non è volta solo a ripristinare l'equilibrio del singolo rapporto in cui è sorto un contrasto, ma anche a conseguire obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario. Meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano infatti il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, migliorano la fiducia del pubblico nei confronti di coloro che operano nell'ambito dei servizi bancari e finanziari, costituiscono un utile presidio dei rischi legali e reputazionali a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

L'analisi degli orientamenti dei Collegi consente alle strutture preposte ai reclami di svolgere efficacemente i propri compiti anche nell'ottica di una ricomposizione delle controversie già nella fase di gestione del reclamo. Gli organi aziendali, le funzioni di revisione interna e di conformità ne possono ricavare elementi per valutare la legittimità e la correttezza delle prassi operative adottate.

L'attività dell'Arbitro integra il quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento dell'azione di vigilanza, nel rispetto del principio dell'indipendenza reciproca tra quest'ultima e l'ABF.

L'impegno della Banca d'Italia per sostenerne l'attività è rilevante, anche sul piano delle risorse umane dedicate e dei mezzi tecnici messi a disposizione (cfr. il paragrafo: *Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia*). L'attenzione al sistema è confermata anche dal rilievo assegnato all'ABF all'interno di una nuova struttura (Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio) dedicata alla tutela della clientela, istituita a seguito della recente ristrutturazione organizzativa della funzione di vigilanza.

La Banca ha riservato uno specifico rilievo all'attività dell'Arbitro anche nell'ambito del Piano strategico 2014-16, impegnandosi ad affinare le modalità di funzionamento del sistema.

La varietà dei casi affrontati e la numerosità delle decisioni assunte dall'ABF costituiscono un rilevante patrimonio informativo sul quale fondare una diversificata attività di analisi. Le decisioni dell'Arbitro sono pubblicate sulle più importanti riviste giuridiche e a esse riservano particolare attenzione gli studiosi di diritto bancario.

Le tavole statistiche e le figure che completano questa Relazione intendono rappresentare il contenzioso affluito all'Arbitro sotto il profilo sia quantitativo sia della distribuzione geografica; unitamente alla rassegna delle decisioni, potranno fornire indicazioni utili agli intermediari, ai giuristi, alle associazioni di categoria, alla clientela, al pubblico in generale.

## Il quarto anno di funzionamento

Nel suo quarto anno di funzionamento l'ABF ha continuato a registrare un forte incremento dell'operatività, confermandosi uno strumento di tutela, alternativo alla giustizia ordinaria, apprezzato dalla clientela. L'attività ausiliaria e preparatoria nei confronti dei tre Collegi che compongono l'Arbitro – svolta dalle Segreterie tecniche operanti presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli – è stata particolarmente intensa, nel rispetto della piena autonomia decisionale dell'ABF (cfr. il paragrafo: *Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia*).

### Competenza territoriale dei Collegi ABF



Il sistema ha ricevuto 7.862 ricorsi, il 39 per cento in più rispetto all'anno precedente. Ogni mese, in media, oltre 650 clienti hanno sottoposto all'Arbitro una nuova controversia relativa al rapporto intrattenuto con una banca o un intermediario finanziario in ordine alla correttezza del suo operato o a contrasti su reciproci diritti, obblighi e facoltà.

Nell'anno sono giunti a decisione più di 6.300 ricorsi, circa 2.000 in più rispetto al 2012. Nel 70 per cento dei casi l'esito è stato favorevole per i clienti, con accoglimento totale o parziale delle richieste formulate (36 per cento dei casi) ovvero con dichiarazione della cessazione della materia del contendere, conseguente alla soddisfazione del ricorrente nel corso della procedura (34 per cento).

I dati mostrano che sussistono margini per favorire la soluzione del contenzioso già nella fase del reclamo.

Le pronunce dell'ABF, pur non essendo giuridicamente vincolanti, presentano un elevato tasso di adesione da parte degli intermediari; ciò ha favorito il significativo incremento dei volumi operativi del sistema stragiudiziale, anche grazie alla conoscenza sempre più diffusa tra il pubblico. La forza delle decisioni poggia quindi sull'autorevolezza del sistema e sulla sanzione reputazionale derivante dalla pubblicazione dell'eventuale inadempimento degli intermediari.

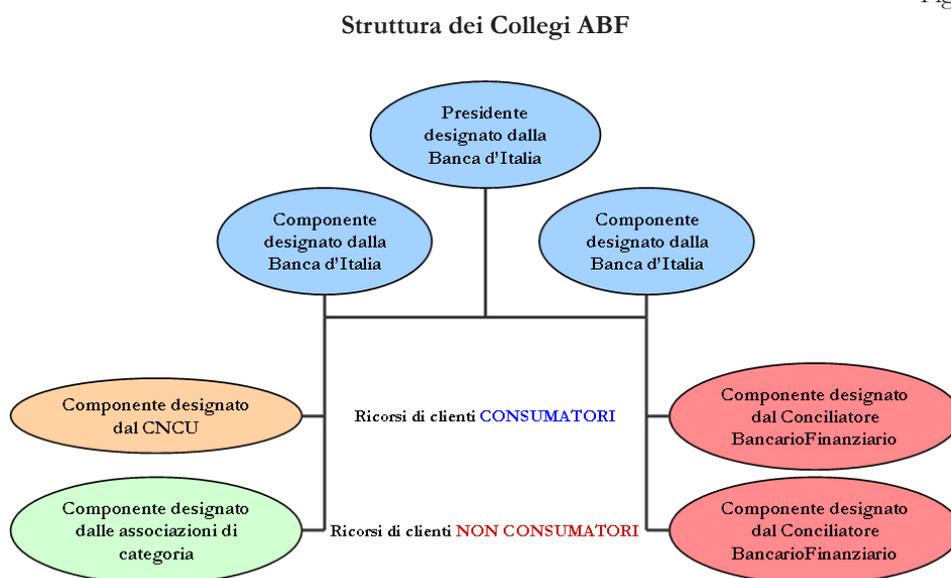
## La composizione e il funzionamento dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento

Anche nel corso del 2013 la compagine dei Collegi ha subito alcune variazioni. Si è proceduto – su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) – alla nomina per un nuovo triennio di sei membri (due effettivi e quattro supplenti) dei Collegi territoriali.

Nei primi mesi dell'anno in corso è stato rinnovato il mandato di due membri effettivi designati, rispettivamente, dalla Banca d'Italia e da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; sono stati inoltre nominati sei supplenti, di cui uno designato dalla Banca d'Italia, tre da Confindustria e due dal Conciliatore BancarioFinanziario. Ciò anche in relazione alla scadenza del mandato di due membri supplenti designati da Confindustria, di un membro supplente designato dal Conciliatore BancarioFinanziario, nonché alle dimissioni di due membri supplenti, uno indicato da Banca d'Italia e uno da Confindustria.

I provvedimenti di nomina sono pubblicati sui siti internet della Banca d'Italia (4) e dell'ABF (5).

Figura 1



L'attuale compagine dei Collegi, riportata nelle figure in Appendice, annovera un totale di 58 componenti (21 effettivi e 37 supplenti). Di questi, 22 (9 effettivi, 13 supplenti) sono di designazione della Banca d'Italia; i restanti elementi sono stati designati dal Conciliatore BancarioFinanziario (6 effettivi, 10 supplenti), dal CNCU (3 effettivi, 8 supplenti) e da Confindustria (3 effettivi, 6 supplenti).

(4) [www.bancaditalia.it/media/notizie](http://www.bancaditalia.it/media/notizie).

(5) [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il Collegio di coordinamento – operativo dal 2012 allo scopo di assicurare una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi e contenere i contrasti interpretativi – è composto dai Presidenti dei Collegi territoriali e da due componenti rappresentativi degli intermediari e dei clienti estratti annualmente a sorte. Le funzioni di Presidente sono svolte dal più anziano tra i Presidenti dei singoli Collegi (6) (cfr., in Appendice, la composizione attuale dell'organo).

Al fine di disciplinare in modo più puntuale la procedura di rimessione al Collegio di coordinamento, sono state introdotte modifiche al Regolamento per il funzionamento dell'organo decidente dell'ABF. In particolare, è stato chiarito che la rimessione al Collegio di coordinamento è doverosa qualora il contrasto, esistente o potenziale, riguardi questioni procedurali o di competenza.

Nel 2013 il Collegio di coordinamento si è riunito due volte, adottando in totale 24 decisioni, pubblicate sul sito internet dell'ABF. Tra le principali questioni affrontate acquistano particolare rilievo l'usura sopravvenuta, gli obblighi di custodia delle carte di pagamento e dei relativi codici di utilizzo, le condizioni applicabili ai buoni postali fruttiferi, le regole di competenza dell'Arbitro.

Le pronunce del Collegio di coordinamento contribuiscono ad assicurare l'uniformità degli orientamenti dell'ABF e a favorire una trattazione coerente e omogenea dei reclami da parte degli intermediari.

### ***Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia***

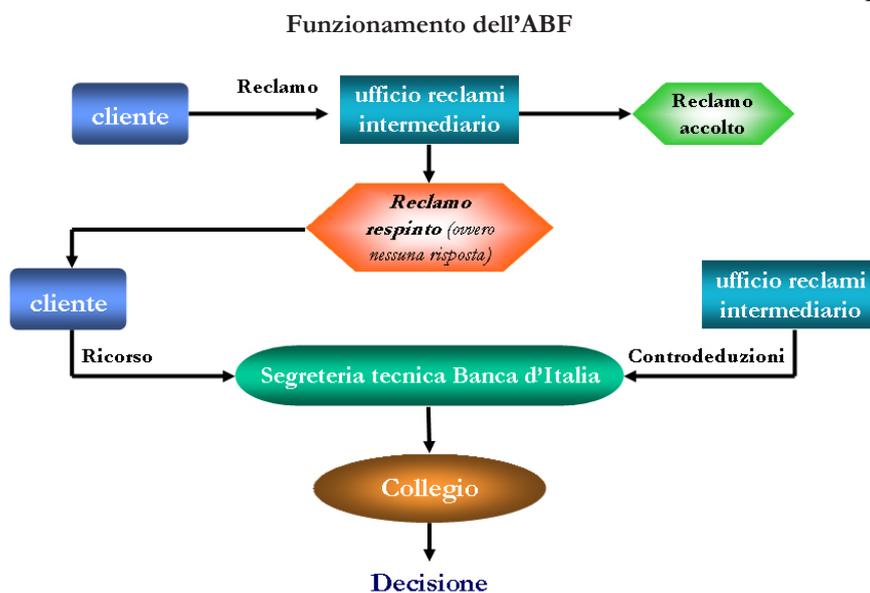
Le Segreterie tecniche dei tre Collegi in cui si articola l'organo decidente dell'ABF – istituite presso le Sedi di Milano, Roma e Napoli – svolgono le attività procedurali relative ai ricorsi di rispettiva competenza. In particolare: (a) raccolgono le istanze; (b) accertano la completezza e la regolarità della documentazione presentata dalle parti e il rispetto dei termini; (c) richiedono, se necessario, ulteriori notizie e informazioni; (d) curano le comunicazioni alle parti e predispongono una relazione tecnica per i componenti del Collegio.

Le Segreterie tecniche curano inoltre gli adempimenti necessari al funzionamento dei Collegi: predispongono – ai fini dell'approvazione da parte del Presidente – il calendario e l'agenda delle riunioni, provvedendo anche alle relative convocazioni. Addetti alle Segreterie assistono infine alle riunioni dei Collegi e ne redigono il verbale.

---

(6) L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

Figura 2



Successivamente alla pronuncia, le Segreterie alimentano l'archivio elettronico delle decisioni, ne verificano il regolare adempimento e provvedono alle conseguenti forme di pubblicità in caso di accertato inadempimento da parte degli intermediari.

Le Segreterie tecniche corrispondono anche alle esigenze informative espresse dai ricorrenti ovvero da altri soggetti legittimati.

Nel 2013 e nei primi mesi dell'anno in corso, l'organico delle Segreterie tecniche è stato rafforzato mediante l'assegnazione di ulteriori 15 risorse. Gli addetti delle Segreterie tecniche, per un totale di 61 elementi, sono attualmente così ripartiti: 25 a Milano, 19 a Roma e 17 a Napoli.

Hanno svolto tirocini della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche e presso la struttura centrale di coordinamento 30 neolaureati in giurisprudenza, con lo scopo di integrare gli studi universitari con un'esperienza maturata in ambito ABF.

È possibile presentare ricorsi all'ABF presso tutte le Filiali della Banca d'Italia che inoltrano la documentazione ricevuta alla Segreteria tecnica competente.

La struttura centrale di coordinamento, che attualmente fa capo al Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio, ha svolto anche un'azione di raccordo informativo nei confronti delle Segreterie tecniche e dei Collegi e ha collaborato alla risoluzione delle problematiche relative alla procedura informatica di supporto.

### **L'evoluzione normativa**

*La normativa nazionale.* – Il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, in tema di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali, aveva introdotto – anche per le controversie in materia di contratti bancari, finanziari e assicurativi – l'obbligo di ricorrere preliminarmente al procedimento di mediazione

quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale (7). Il legislatore aveva stabilito che tale condizione poteva essere soddisfatta mediante ricorso al sistema dell'ABF in alternativa al procedimento di mediazione, disciplinato dallo stesso D.lgs. 28/2010, ovvero alla procedura di conciliazione, di cui al decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179.

Tali previsioni sono state dichiarate costituzionalmente illegittime, per eccesso di delega, con sentenza della Corte costituzionale 24 ottobre 2012, n. 272.

L'istituto della mediazione obbligatoria è stato nuovamente introdotto con il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98. Nell'occasione è stata ripristinata la possibilità di soddisfare la condizione di procedibilità mediante il ricorso all'Arbitro, in alternativa ai procedimenti di mediazione o di conciliazione.

*La normativa comunitaria sugli ADR.* – Il 21 maggio 2013 sono stati approvati la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (direttiva ADR) (8) e il regolamento relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (regolamento ODR) (9).

La direttiva intende garantire che gli organismi ADR soddisfino requisiti di qualità armonizzati, in linea con i principi fondamentali declinati nelle raccomandazioni della Commissione europea per la trattazione delle controversie dei consumatori (10). Il regolamento è invece finalizzato a istituire una piattaforma europea di risoluzione online delle controversie (piattaforma ODR), direttamente accessibile ai consumatori e ai professionisti.

I sistemi ADR e la piattaforma ODR costituiscono due strumenti interconnessi e complementari: la piattaforma ODR fornirà un unico punto di accesso stragiudiziale per la risoluzione online delle controversie attraverso gli organismi ADR di qualità a essa collegati.

Il termine per il recepimento della direttiva è fissato al 9 luglio 2015 (11) mentre il regolamento troverà applicazione dal 9 gennaio 2016 (fatte salve alcune disposizioni, specificamente individuate, applicabili a partire da una data anteriore) (12).

L'intervento mira a rafforzare la fiducia dei consumatori nel buon funzionamento del mercato interno. In tale prospettiva il legislatore europeo ha inteso rimuovere le principali carenze che compromettono l'efficacia degli ADR, quali: (a) l'insufficiente diffusione, a livello sia settoriale sia geografico, dei sistemi ADR all'interno

---

(7) Cfr. art. 5, comma 1, del citato decreto.

(8) Direttiva UE 21 maggio 2013, n. 11.

(9) Regolamento UE 21 maggio 2013, n. 524.

(10) Raccomandazione CE 30 marzo 1998, n. 257 e raccomandazione CE 4 aprile 2001, n. 310.

(11) L'iter di recepimento della direttiva è stato avviato con la presentazione del disegno di legge di delegazione europea 2013 (secondo semestre).

(12) Tra le previsioni già applicabili sin da luglio del 2013, si segnala la disposizione che prevede lo sviluppo della piattaforma ODR da parte della Commissione europea (art. 5, par. 1).

dell'Unione; (b) l'insufficienza delle informazioni in merito al sistema competente; (c) il mancato rispetto, da parte di numerosi organismi ADR, dei requisiti di qualità individuati dalla Commissione.

La direttiva prevede il possesso da parte dei componenti degli organismi ADR di specifici requisiti di competenza, indipendenza e imparzialità, nonché il rispetto dei principi di trasparenza e di equità nell'esercizio dell'attività di risoluzione delle liti.

Per garantire efficacia alla procedura ADR gli Stati membri dovranno assicurare che la stessa sia disponibile e facilmente accessibile per entrambe le parti. L'esito della controversia dovrà essere comunicato entro 90 giorni dalla data di ricezione del ricorso.

La direttiva prevede inoltre la creazione di un sistema di monitoraggio del funzionamento degli ADR, affidato a un'autorità designata da ciascuno Stato membro per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità da parte degli ADR nazionali.

Il regolamento ODR prevede la creazione di un sito internet che consentirà la presentazione gratuita dei reclami mediante la compilazione di un modulo elettronico disponibile in tutte le lingue ufficiali delle istituzioni dell'Unione e la sua automatica trasmissione all'organismo ADR competente.

### **Le iniziative per favorire la conoscenza dell'attività dell'ABF**

Il sito internet dell'ABF ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) costituisce un'importante forma di accesso alle informazioni sull'Arbitro.

Il numero medio degli accessi al sito registrati nel 2013 è stato di circa 18.000 al giorno da parte di quasi 800 visitatori, dato in sensibile incremento negli ultimi anni. Un aumento è stato osservato anche nel numero delle pagine visitate giornalmente (in media oltre 9.000).

Sul sito dell'ABF è consultabile l'archivio delle pronunce emesse dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento, alimentato con le decisioni assunte mensilmente (al 31 luglio 2014 erano state pubblicate nell'archivio oltre 11.500 pronunce).

L'archivio delle decisioni è la sezione più visitata del sito, seguita da quella relativa agli inadempimenti degli intermediari (13).

Sul sito è disponibile anche la *Guida pratica* sull'Arbitro Bancario Finanziario, che illustra le caratteristiche del sistema unitamente alle modalità di accesso e svolgimento delle procedure (14). Nel corso dell'anno la Guida è stata aggiornata sia per semplificare il modulo di presentazione del ricorso, sia per recepire le modifiche delle disposizioni ABF apportate nel dicembre 2011.

---

(13) Il modulo di ricorso in formato editabile, pubblicato nel novembre 2013 per agevolarne la redazione e la leggibilità, ha ottenuto, dalla sua introduzione, un maggior numero di accessi rispetto al modulo compilabile manualmente, anch'esso disponibile sul sito internet.

(14) Le banche e gli intermediari finanziari devono mettere a disposizione della clientela la Guida insieme agli altri documenti di trasparenza, presso le proprie dipendenze e, se esistente, sul sito internet.

La Banca d'Italia mette a disposizione del pubblico il numero verde 800 19 69 69, al quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni di carattere generale sull'attività e sui compiti dell'ABF. Scegliendo la relativa opzione, gli utenti possono acquisire notizie di base sul funzionamento e sulla presentazione dei ricorsi; è anche possibile registrare un quesito nella segreteria telefonica per poi ricevere una risposta.

Nel 2013 gli accessi all'opzione al numero verde dedicata all'ABF sono più che raddoppiati rispetto all'anno precedente e hanno rappresentato il 30 per cento del totale. Anche per quanto riguarda i quesiti pervenuti in segreteria telefonica, la materia ABF rappresenta la quota più consistente: circa il 69 per cento del totale. I quesiti riguardano in prevalenza gli aspetti procedurali concernenti la presentazione del ricorso (48 per cento) e le materie di competenza dell'Arbitro (34 per cento).

Anche nel corso del 2013 la Banca d'Italia ha partecipato a iniziative divulgative, per favorire una maggiore conoscenza dell'attività dell'Arbitro. Numerose sono state le occasioni di confronto organizzate a livello territoriale che hanno visto coinvolti, tra gli altri, le Prefetture e la Guardia di finanza, le università, le Camere di commercio, gli ordini professionali dei commercialisti e degli avvocati, nonché le associazioni rappresentative dei consumatori.

In considerazione dell'interesse che la giurisprudenza dell'Arbitro può rivestire per gli operatori, la Relazione è stata inviata, per la successiva divulgazione, ai Prefetti, ai Rettori delle principali università e ai Presidi delle facoltà di giurisprudenza, ai Presidenti dei Tribunali e delle Corti d'appello, ai Consigli degli ordini degli avvocati, dei dottori commercialisti e dei Consigli notarili.

Uno specifico rilievo è stato inoltre attribuito all'attività dell'Arbitro nell'ambito di iniziative formative dedicate ai magistrati in tirocinio, svolte presso la Banca d'Italia in collaborazione con la Scuola superiore della magistratura.

### *La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net*

Fin-Net è il network promosso dalla Commissione europea, con lo scopo di favorire lo sviluppo e la cooperazione dei sistemi ADR in ambito europeo. Alla rete partecipano gli ADR dei settori bancario, finanziario e assicurativo insediati nei vari Stati membri; l'ABF aderisce a Fin-Net dal 2011.

Il network fornisce ai consumatori che abbiano un problema con un intermediario di un altro Stato membro l'opportunità di rivolgersi al proprio sistema stragiudiziale nazionale il quale, avvalendosi del supporto fornito dalla rete, lo mette in contatto con il sistema equivalente del paese in cui opera l'intermediario.

Attualmente aderiscono a Fin-Net 56 diversi sistemi ADR operanti negli Stati membri della UE, nonché ADR insediati in Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

Sotto l'egida della Commissione europea, la rete organizza incontri periodici finalizzati al confronto su tematiche di interesse comune. Le riunioni di Fin-Net rappresentano importanti occasioni per lo scambio di informazioni e di esperienze

tra i gestori dei diversi sistemi ADR, anche nell'ottica di favorire la diffusione delle migliori prassi internazionali. Nel corso delle riunioni vengono discussi anche i più recenti sviluppi normativi in materia di servizi finanziari e di protezione del consumatore.

Nel 2013 le riunioni si sono tenute a Bruxelles nel mese di marzo e a Londra nel mese di novembre; il confronto si è incentrato sulla direttiva ADR e sul regolamento ODR, approvati nel corso dell'anno (15).

---

(15) Maggiori informazioni su Fin-Net sono reperibili (in lingua inglese), all'indirizzo [ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm). La Commissione europea pubblica inoltre una relazione annuale sull'attività della rete.



## 2. DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

### Sintesi

I dati statistici sui ricorsi ricevuti nel 2013 dall'Arbitro Bancario Finanziario confermano le linee di tendenza già osservate nel 2012: i volumi sono aumentati, con un incremento pari al 39 per cento; il tasso di crescita tuttavia rallenta rispetto al 2012 (58 per cento sul 2011). La media mensile dei ricorsi pervenuti è salita da 471 a 655. Questa dinamica è riconducibile, tra l'altro, a un maggior utilizzo dell'ABF da parte della clientela e, più in generale, a una crescente affermazione dell'Arbitro nel panorama degli ADR nazionali.

Nel 2013 si sono tenute 164 riunioni dei Collegi che hanno deciso in media circa 39 ricorsi per riunione (28 nel 2012).

Apposite tavole dell'Appendice statistica illustrano le caratteristiche e la distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle disposizioni sull'ABF, vengono anche fornite informazioni sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, compreso il numero delle eventuali inadempienze e dei ricorsi nei quali è risultato soccombente (16).

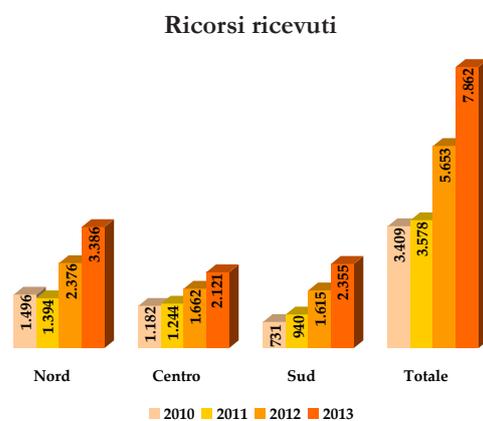
### Dati statistici

Si riportano di seguito i dati statistici sui ricorsi, sull'esito e sull'attività dei Collegi.

#### *Gli andamenti aggregati*

Nel 2013 sono pervenuti all'ABF 7.862 ricorsi. Il Collegio Nord raccoglie il numero più elevato di ricorsi; nel corso dell'anno la crescita è stata più significativa per il Collegio Sud.

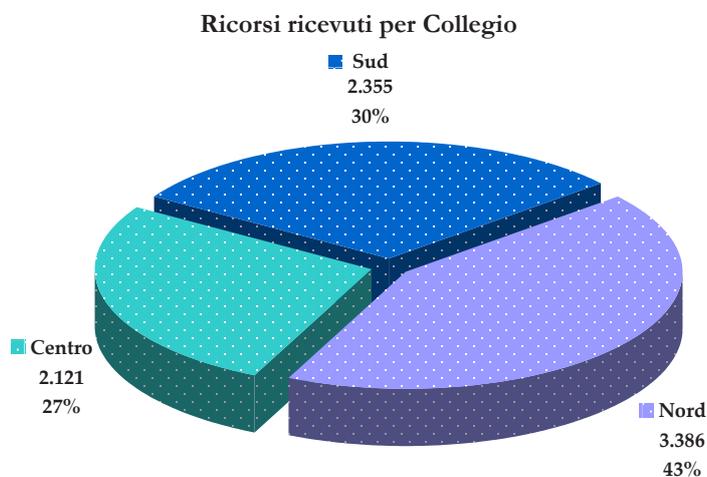
Figura 3



(16) Cfr. tavv. 7, 7-bis, 8, 9 e 10 in Appendice.

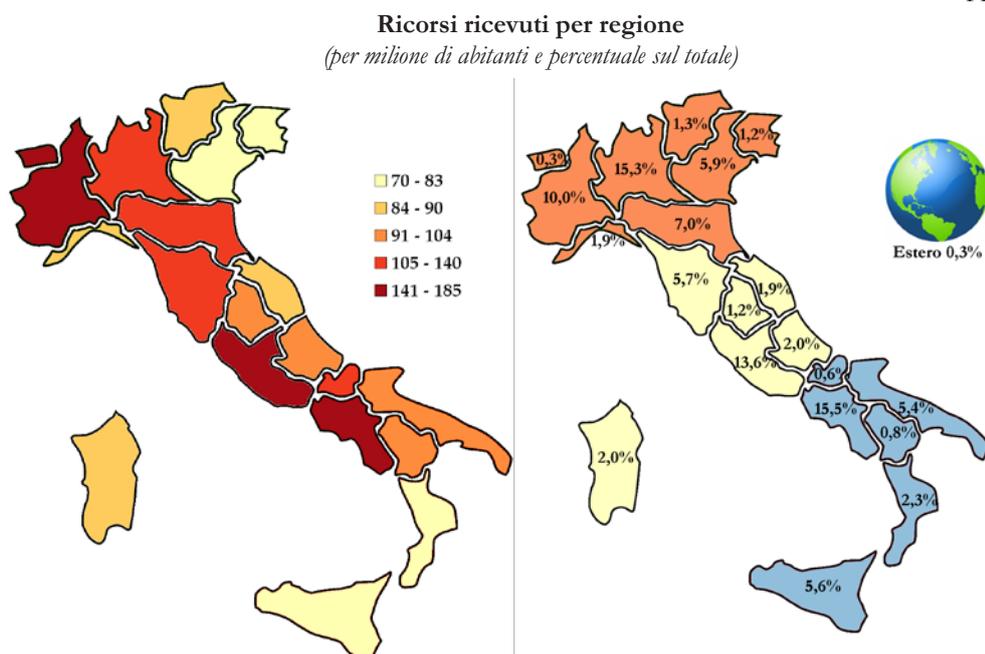
La distribuzione per aree geografiche di competenza dei Collegi per il 2013 è illustrata dalle figure che seguono.

Figura 4



La Campania e la Lombardia sono le regioni dove viene presentato il maggior numero di ricorsi in valori assoluti; in rapporto alla popolazione, Campania, Lazio, Piemonte e Valle d'Aosta hanno avuto più di 140 ricorsi per milione di abitanti.

Figura 5

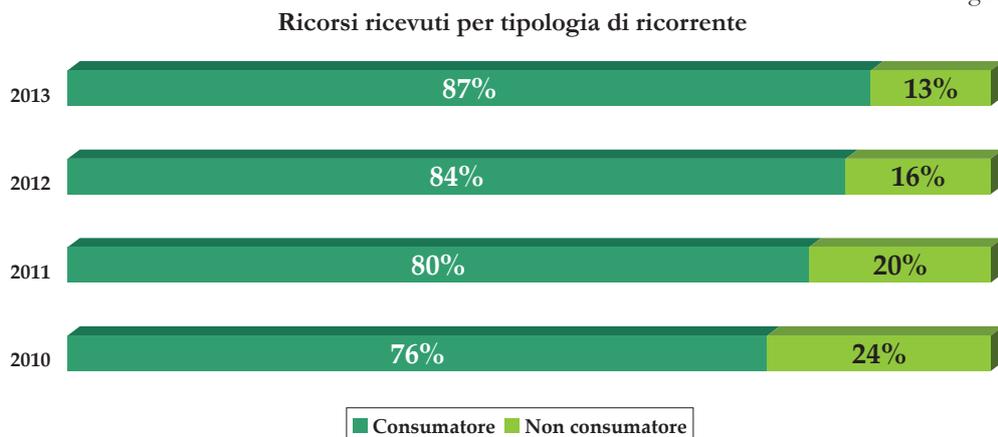


Per la presentazione dei ricorsi, gli utenti hanno preferito il canale delle Segreterie tecniche e delle Filiali cui le stesse appartengono. Cresce, inoltre, il numero delle istanze presentate mediante posta elettronica certificata.

Anche nel 2013 i ricorsi dei consumatori rappresentano la quota dominante, con un aumento di tre punti percentuali rispetto al 2012 (17).

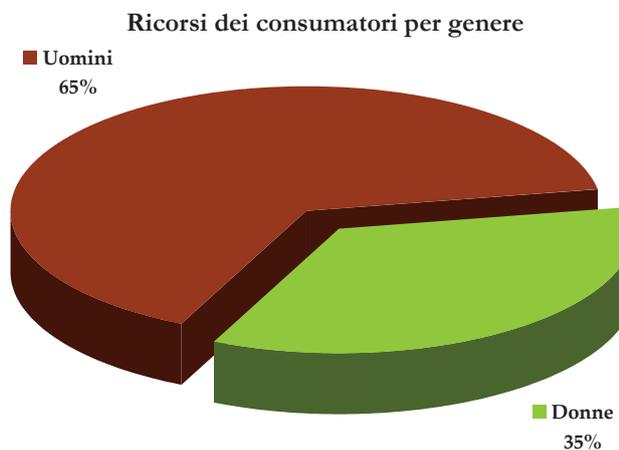
(17) Cfr. tav. 2 in Appendice.

Figura 6



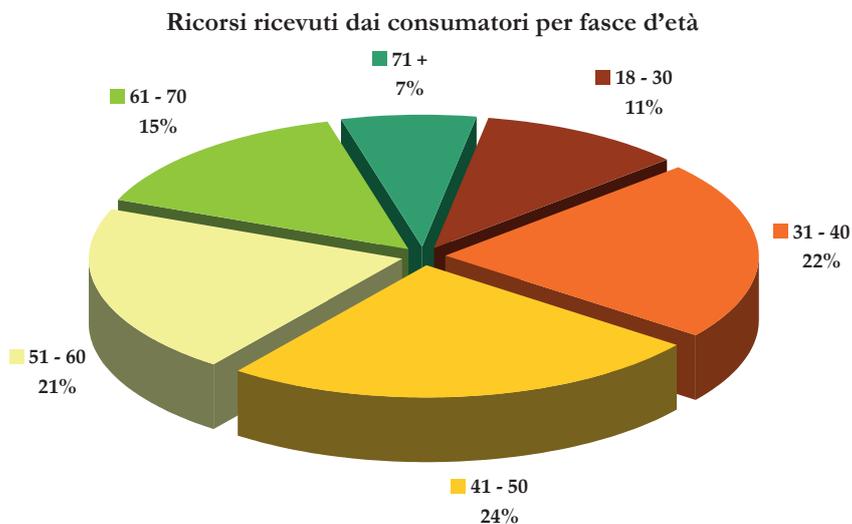
I ricorrenti sono in prevalenza uomini e hanno un'età media di 48 anni.

Figura 7



La fascia di età cui appartengono coloro che hanno presentato il maggior numero di ricorsi è quella tra i 41 e i 50 anni.

Figura 8

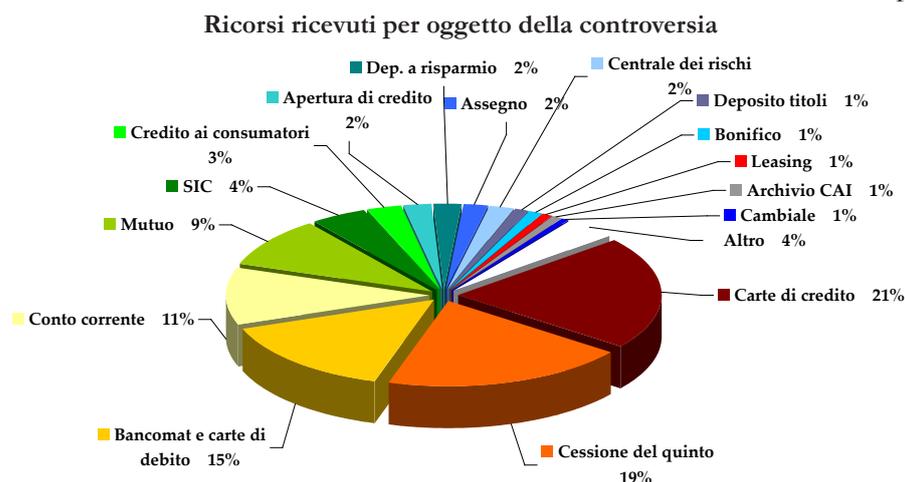


## L'oggetto della controversia

Le istanze hanno riguardato anche nel 2013 fattispecie varie e articolate, con alcuni cambiamenti rispetto all'anno precedente nella distribuzione numerica tra le diverse tipologie di prodotti e servizi bancari e finanziari.

I ricorsi relativi a carte di credito, bancomat e altre carte di pagamento hanno rappresentato il 36 per cento del totale.

Figura 9



Nel 2013 si è osservato rispetto all'anno precedente un forte incremento dei ricorsi riguardanti i finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio, più numerosi di quelli attinenti a bancomat e carte di debito, nonché di quelli riguardanti il conto corrente; questi ultimi evidenziano, nel confronto con le altre materie oggetto della controversia, una minore incidenza (fig. 10). Restano prevalenti i ricorsi riguardanti le carte di credito (18).

Figura 10

### Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con l'anno precedente

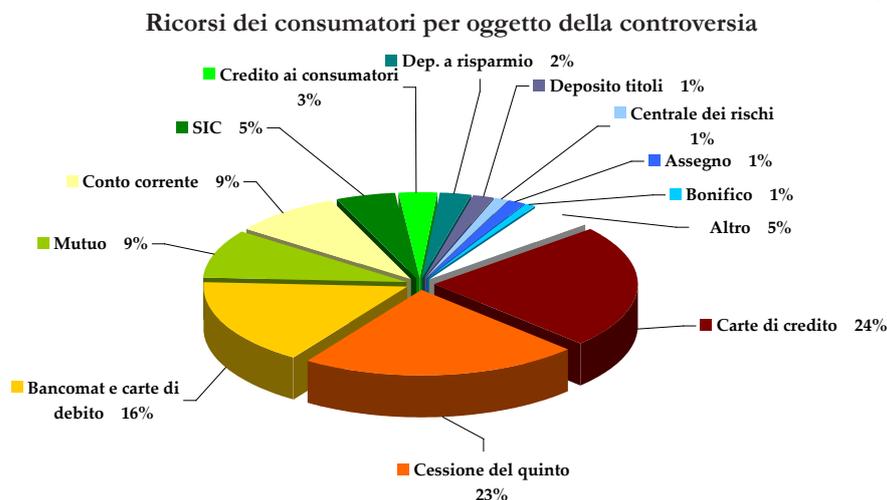
2013	(2012)	Oggetto della controversia	2013		2012	
			unità	% sul totale	unità	% sul totale
1	(1)	↔ Carte di credito	1.603	21,4	1.100	21,4
2	(4)	↑ Cessione del quinto (CQS)	1.458	19,4	543	10,6
3	(2)	↓ Bancomat e carte di debito	1.108	14,8	815	15,9
4	(3)	↓ Conto corrente	813	10,8	741	14,4
5	(5)	↔ Mutuo	697	9,3	510	9,9
6	(6)	↔ Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	331	4,4	246	4,8
7	(8)	↑ Credito ai consumatori	216	2,9	182	3,5
8	(11)	↑ Apertura di credito	177	2,4	116	2,3
9	(13)	↑ Depositi a risparmio	167	2,2	109	2,1
10	(9)	↓ Assegno	143	1,9	170	3,3

(18) Cfr. tav. 4 in Appendice.

La ripartizione dei ricorsi varia a seconda della qualifica del ricorrente (consumatore o non consumatore).

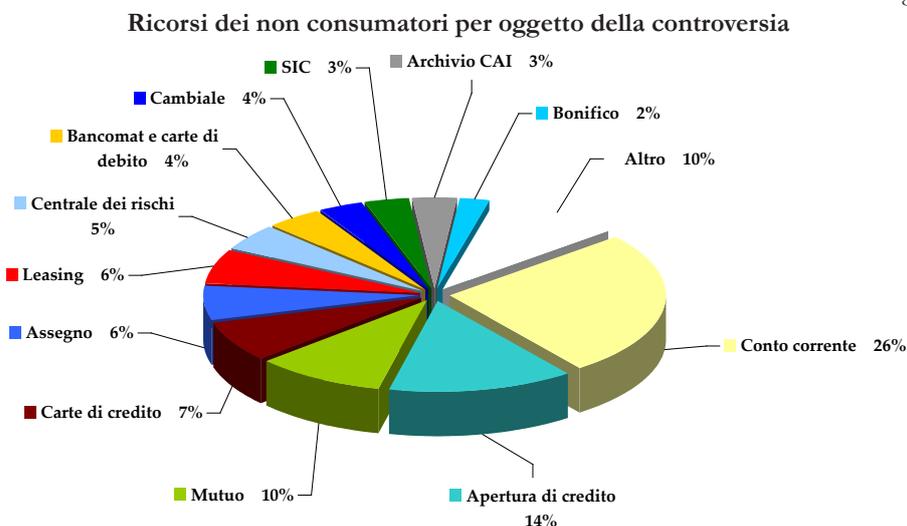
Quasi la metà delle istanze provenienti dai consumatori riguardano carte di credito e cessione del quinto.

Figura 11



I ricorsi dei non consumatori (1.020 nel 2013; 888 nel 2012) riguardano invece prevalentemente tematiche attinenti a conto corrente, apertura di credito e mutuo.

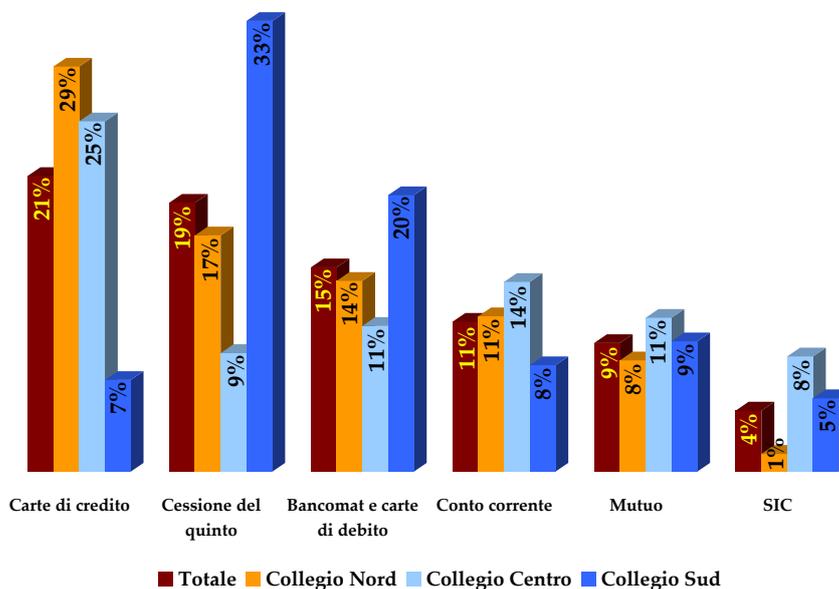
Figura 12



L'incidenza delle materie oggetto delle controversie si differenzia a seconda dell'area geografica (i cui confini sono determinati dalla competenza territoriale dei Collegi). In particolare, i ricorsi in materia di carte di credito rappresentano il 29, il 25 e il 7 per cento di quelli rimessi, rispettivamente, al Collegio Nord, al Collegio Centro e al Collegio Sud. I ricorsi relativi a operazioni di cessione del quinto costituiscono invece il 33, il 17 e il 9 per cento di quelli presentati, rispettivamente, al Collegio Sud, al Collegio Nord e al Collegio Centro.

Figura 13

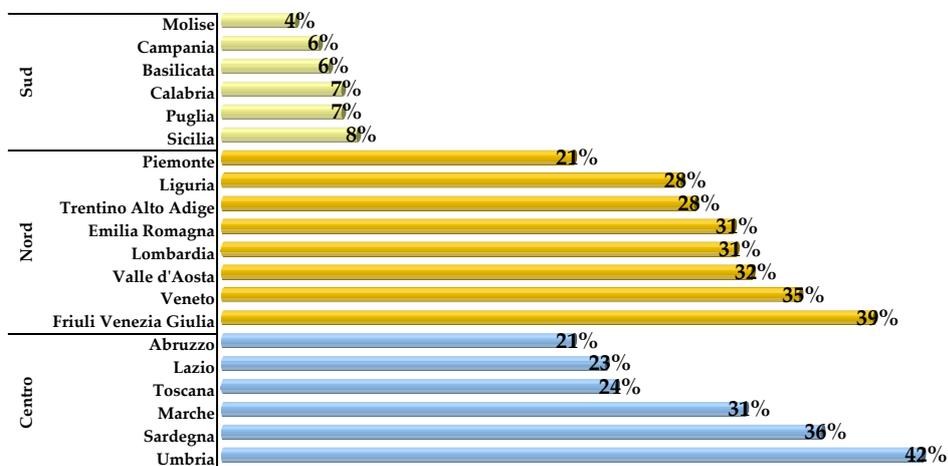
Incidenza dell'oggetto della controversia per area geografica



Anche tra le regioni di competenza dei singoli Collegi l'incidenza dei ricorsi in materia di carte di credito e di cessione del quinto risulta piuttosto differenziata (figg. 14 e 15).

Figura 14

Carte di credito: incidenza nelle regioni



L'incidenza delle materie oggetto di ricorso varia anche per tipologia di intermediario resistente. I ricorsi contro le finanziarie ex artt. 106 e 107 TUB (19) riguardano principalmente questioni inerenti alla cessione del quinto (88 e 60 per cento, rispettivamente). I ricorsi verso banche si distribuiscono in modo più omogeneo (fig. 16).

(19) Per le società finanziarie si fa riferimento a quelle iscritte negli elenchi generale e speciale previsti, rispettivamente, dagli artt. 106 e 107 TUB, nel testo attualmente in vigore, in attesa che si completi l'iter della riforma avviata con il decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

Figura 15

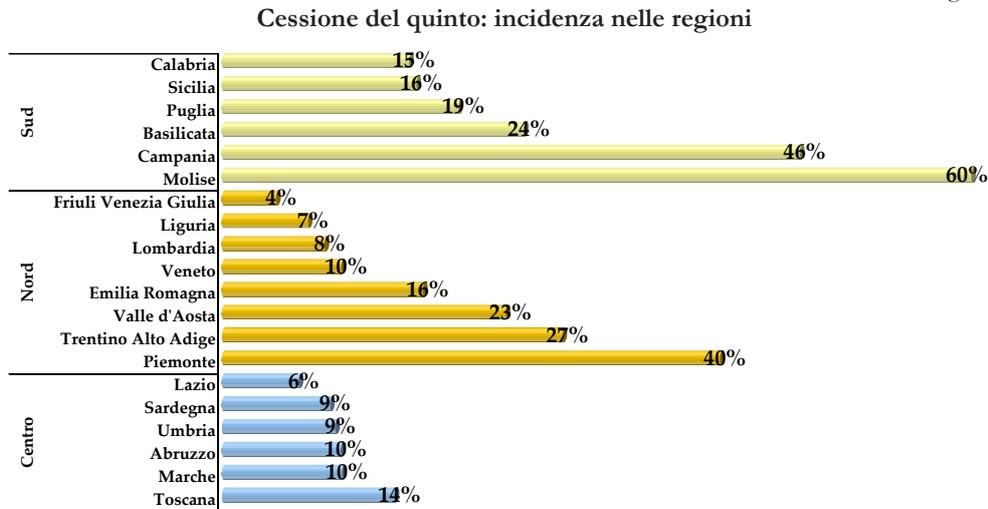


Figura 16

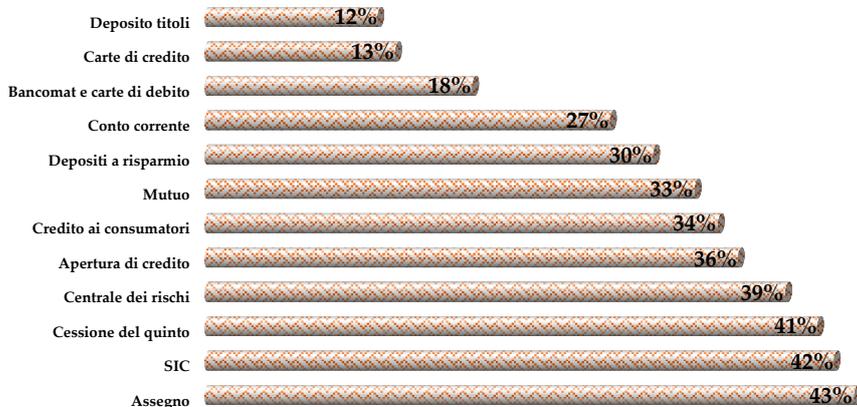
**Incidenza dell'oggetto della controversia per tipologia di intermediario**  
(valori percentuali)

Oggetto della controversia	Sistema	Banca	Finanziaria ex art. 107 TUB	Istituto di pagamento	Finanziaria ex art. 106 TUB
Carte di credito	21	8	4	82	0
Cessione del quinto	19	16	60	0	88
Bancomat e carte di debito	15	13	0	5	2
Conto corrente	11	15	0	6	0
Mutuo	9	17	2	0	3
SIC	4	5	12	3	0
Credito ai consumatori	3	2	10	0	3
Apertura di credito	2	4	0	0	0
Depositi a risparmio	2	1	0	0	0
Assegno	2	3	0	0	0
Altro	10	15	12	5	3
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

I ricorsi presentati per conto dei ricorrenti da avvocati o altri professionisti hanno rappresentato nel 2013 il 28 per cento, in aumento rispetto al 2012 (22 per cento).

Figura 17

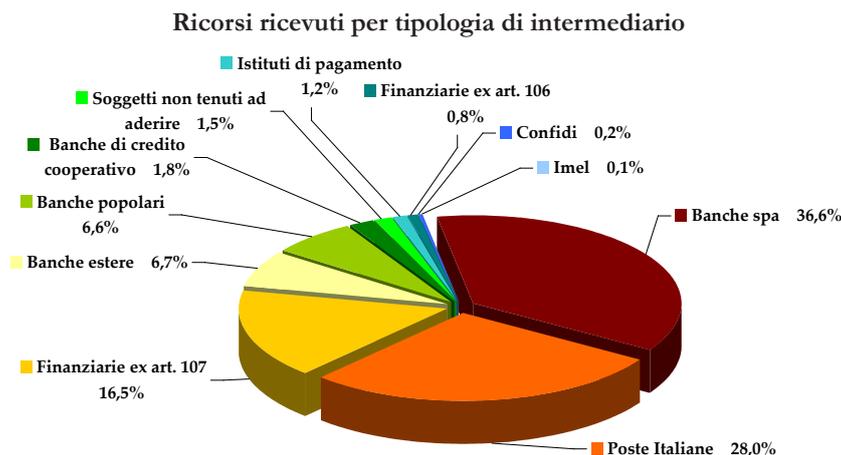
**Incidenza dei ricorsi con assistenza di avvocato o altro professionista per oggetto del ricorso**



## Le tipologie di intermediari

Anche nel 2013 i ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni costituiscono la quota prevalente (37 per cento), pur essendo diminuita l'incidenza sul totale rispetto al 2012 (41 per cento); un incremento si osserva invece nella percentuale delle istanze avanzate nei confronti di società finanziarie ex art. 107 TUB (dal 13,2 per cento nel 2012 al 16,5 nel 2013). È stabile la quota di ricorsi presentati nei confronti di Poste Italiane (20).

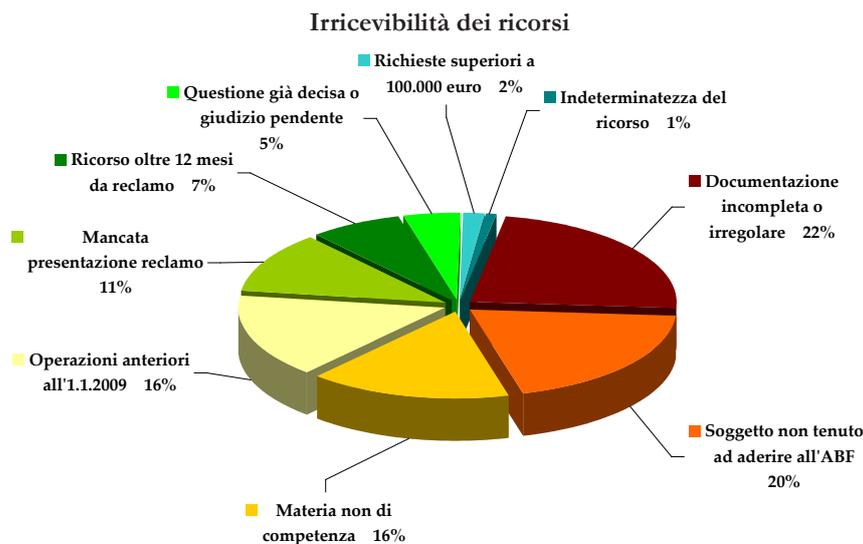
Figura 18



## L'esito dei ricorsi

Nel 2013 è stato dichiarato irricevibile il 4,7 per cento dei ricorsi, in diminuzione rispetto al 2012 (6,5 per cento). La figura 19 riporta la distribuzione delle diverse cause di irricevibilità (cfr. il capitolo: *L'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*).

Figura 19

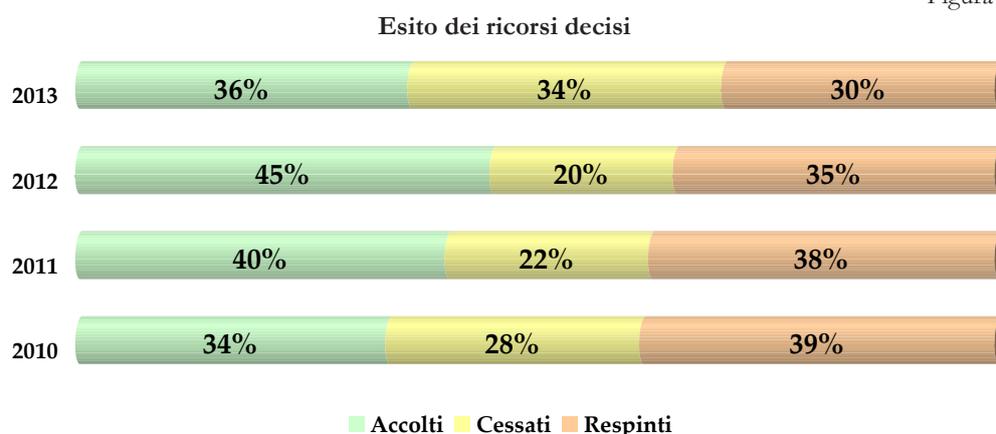


(20) Cfr. tav. 1 in Appendice.

I Collegi hanno deciso, in media, circa 39 ricorsi per riunione, a fronte di una media di 28 nel 2012 (21).

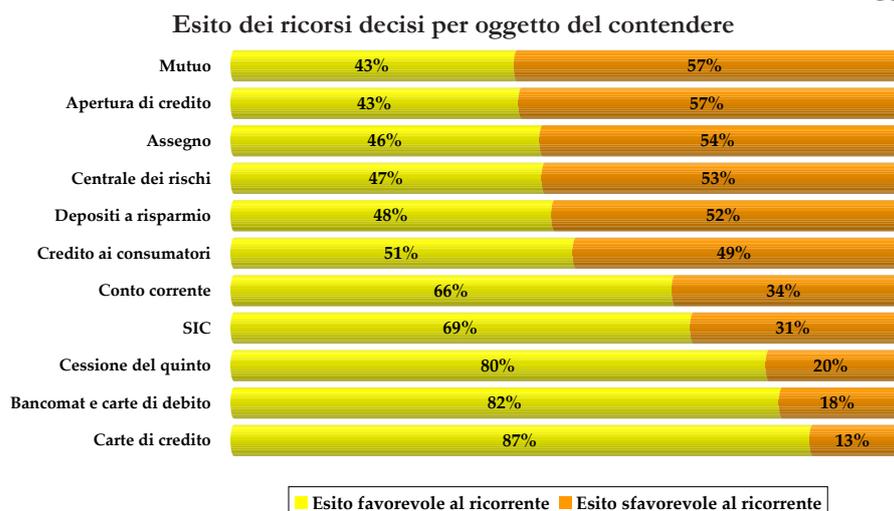
Il 70 per cento dei ricorsi giunti a decisione (65 per cento nel 2012) ha avuto un esito sostanzialmente favorevole per il cliente: nel 36 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento parziale o totale delle richieste; nel restante 34 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti (22). Nel 30 per cento dei casi i Collegi hanno respinto i ricorsi, ritenendo infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente ovvero per il mancato rispetto delle regole procedurali.

Figura 20



L'esito dei ricorsi decisi nel 2013 mostra tuttavia differenze significative a seconda dell'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento è più bassa in caso di ricorsi attinenti al mutuo e all'apertura di credito, mentre è elevatissima per quelli riguardanti carte di credito e bancomat.

Figura 21



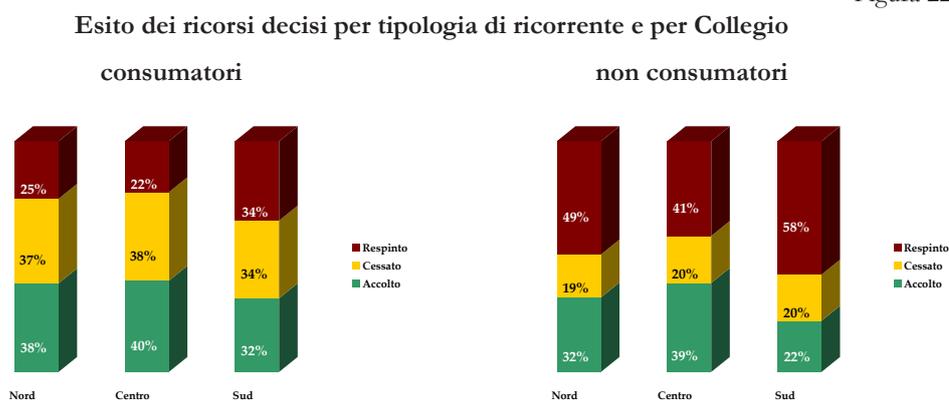
(21) Cfr. tav. 5 in Appendice.

(22) Cfr. tav. 6 in Appendice.

Con riferimento alle 2.296 istanze accolte nell'anno, si sono registrati 27 casi di decisioni non osservate riconducibili a tre finanziarie ex art. 107 TUB, un confidi e due finanziarie ex art. 106 dello stesso Testo unico (di cui una non più iscritta nell'elenco generale) (23).

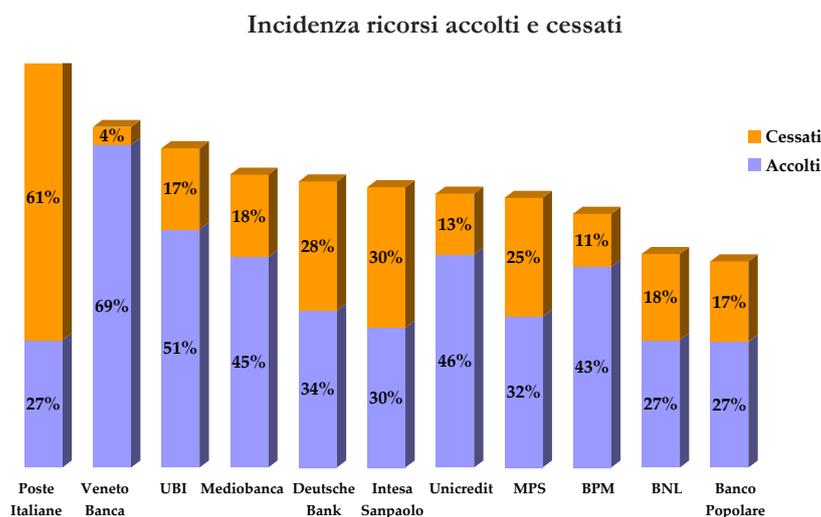
Le figure che seguono mostrano la ripartizione dell'esito dei ricorsi presentati in ciascun Collegio, distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore). Dal confronto emerge che presso tutti i Collegi la percentuale di esiti positivi (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulta più elevata per i ricorrenti consumatori (24).

Figura 22



Relativamente a Poste Italiane e ai dieci gruppi bancari interessati dal maggior numero di decisioni nel corso del 2013, la figura seguente rileva la percentuale di ricorsi accolti o per i quali è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere (25).

Figura 23



(23) Cfr. tav. 9 in Appendice.

(24) Cfr. anche tav. 2 in Appendice.

(25) Cfr. anche tav. 10 in Appendice.

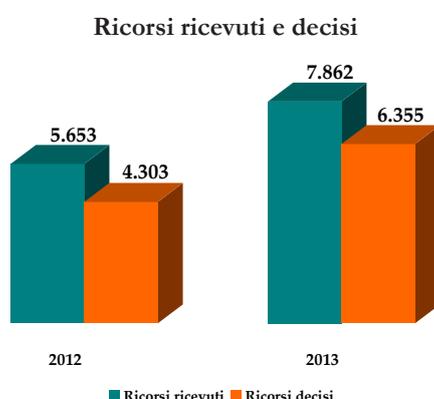
## L'andamento operativo

Le disposizioni sull'ABF affidano alla Banca d'Italia la cura del buon funzionamento del sistema anche attraverso il monitoraggio dei processi di lavoro.

Le analisi sull'andamento operativo dell'ABF nel corso del 2013 hanno riguardato la capacità del sistema di gestire i volumi di attività, assicurando l'equilibrio tra flussi "in entrata" (ricorsi ricevuti) e flussi "in uscita" (ricorsi decisi ed esiti comunicati).

Dall'avvio dell'attività dell'Arbitro, avvenuta nell'ottobre 2009, al 31 dicembre 2013 sono stati presentati 20.502 ricorsi, di cui 7.862 nello scorso anno. Le decisioni assunte dai Collegi nel 2013 sono state 6.355 (4.303 nel 2012); nel complesso, le decisioni adottate a partire dal 2009 fino al 31 dicembre 2013 sono pari a 15.206.

Figura 24



Al 31 dicembre 2013 i ricorsi in lavorazione erano pari a 2.386 (1.768 alla stessa data dell'anno precedente), rappresentando il 30 per cento del totale dei ricevuti nel 2013.

Nonostante l'incremento dei volumi operativi, i tempi medi delle procedure si sono ridotti lievemente (215 giorni), pur rimanendo superiori ai termini previsti dalle disposizioni.

Strumento fondamentale per il buon funzionamento del sistema è la procedura informatica per la gestione delle diverse fasi di lavorazione, che consente agli attori del sistema (26) di accedere in un ambiente condiviso alla documentazione relativa al ricorso e di interagire – ciascuno in relazione ai rispettivi compiti e responsabilità – in maniera coordinata e sicura.

Nel giugno 2013 è stata rilasciata una nuova versione della procedura che ha recepito le novità normative e ha risposto alle esigenze di semplificazione emerse nel primo periodo di attività. È costante l'impegno della Banca d'Italia nell'individuare, anche attraverso il supporto dei Servizi informatici, ulteriori margini di miglioramento.

(26) Filiali della Banca d'Italia, Segreterie tecniche, Struttura di coordinamento, componenti dei Collegi.

### *Alcuni dati sui primi sei mesi del 2014*

I primi sei mesi del 2014 confermano l'ormai costante incremento di ricorsi pervenuti all'Arbitro (5.817; 3.764 nel primo semestre del 2013). La crescita osservata (55 per cento) fa prevedere il superamento della soglia dei 10.000 ricorsi annui. Una parte significativa di questo incremento è attribuibile al contenzioso pervenuto al Collegio di Napoli (95 per cento in più rispetto all'anno precedente).

L'analisi per materia mostra la prevalenza dei ricorsi inerenti alla cessione del quinto dello stipendio (32 per cento) e la diminuzione di quelli attinenti alle carte di credito (13 per cento).

È crescente la percentuale di ricorrenti consumatori (90 per cento) e di ricorrenti che si fanno rappresentare da un avvocato o da altro professionista (39 per cento).

### 3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2013

#### *Il conto corrente*

L'Arbitro Bancario Finanziario si è frequentemente occupato di controversie riguardanti i rapporti di conto corrente.

#### **IL CONTO CORRENTE**

Il conto corrente è un contratto con il quale la banca svolge un servizio di cassa per il cliente: custodisce i suoi risparmi e gestisce il denaro, offrendo una serie di servizi (versamenti, prelievi e pagamenti nei limiti del saldo disponibile). Al conto corrente sono di solito collegati, dietro pagamento di commissioni e spese, altri servizi (carte di debito e di credito, assegni, bonifici, domiciliazioni di bollette, fidi).

Le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia (27) sono volte ad assicurare che i potenziali clienti ricevano, prima dell'apertura di un conto corrente, informazioni chiare e complete circa la natura e gli effetti del contratto che intendono sottoscrivere, i servizi di cui potranno beneficiare, i relativi costi.

Coloro che si accingono ad aprire un conto corrente hanno diritto a ottenere, prima della stipula, una copia completa del contratto. Le condizioni indicate devono essere coerenti con quelle pubblicizzate dalla banca con la documentazione di trasparenza; le condizioni effettivamente praticate devono poi rispecchiare quelle previste dal contratto.

L'utilizzo delle somme presenti sul conto può avvenire attraverso strumenti di pagamento che evitano l'uso del denaro contante, quali l'assegno bancario, le carte di debito (bancomat) e di credito ovvero attraverso disposizioni impartite alla banca (bonifici, giroconti, ordini di pagamento). Tra queste assume rilevanza la procedura RID, con la quale il cliente autorizza l'intermediario a eseguire ordini periodici di addebito impartiti da un terzo (si pensi ad es. alla domiciliazione bancaria di utenze domestiche ovvero al rimborso di rate di mutuo o alla restituzione di somme utilizzate attraverso carte di credito).

Con riferimento alla condotta precontrattuale, l'ABF ha contestato all'intermediario di aver ritardato l'apertura del conto, impedendo in tal modo al cliente di be-

(27) Disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, di cui al provvedimento del 29 luglio 2009 e successive modificazioni.

neficiare delle condizioni più favorevoli pubblicizzate in offerte promozionali giunte nel frattempo a scadenza.

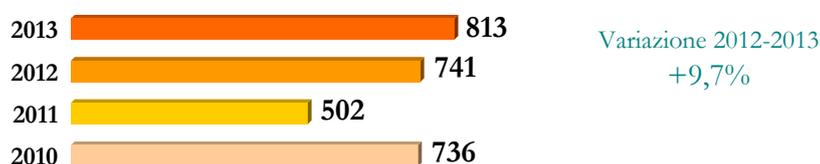
È stato inoltre censurato il comportamento di intermediari che hanno aperto un conto corrente violando la norma che impone la forma scritta.

In tema di cointestazione del conto, è stato poi affermato che, in assenza di specifiche previsioni contrattuali, i titolari vi possono operare solo congiuntamente. È stato inoltre deciso che il pignoramento su somme depositate in un conto corrente cointestato può riguardare unicamente la quota riconducibile al soggetto pignorato, ove il cointestatario sia un soggetto estraneo ai fatti che hanno dato origine al pignoramento.

L'Arbitro ha valutato le ipotesi in cui l'intermediario possa essere considerato responsabile per lo svuotamento del conto corrente da parte di uno dei cointestatari con poteri di firma disgiunta. L'intermediario è stato ritenuto responsabile nei casi di prelievo effettuato in un'unica operazione, con conseguente azzeramento del conto e contestuale versamento in altro conto. È stato invece respinto il ricorso quando lo svuotamento è stato effettuato mediante numerose operazioni di diversa natura (bonifici, assegni, trasferimento titoli).

Figura 25

#### Ricorsi presentati in materia di conto corrente



La morte del correntista, secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, dà luogo all'estinzione del rapporto di conto corrente. In caso di pluralità di eredi, il saldo attivo entra a far parte della comunione ereditaria e, per la sua liquidazione, occorre una disposizione congiuntamente impartita dai coeredi.

Diverse sono, invece, le conseguenze derivanti dal decesso del contitolare di un conto a firma disgiunta: in tal caso, non si verifica lo scioglimento del rapporto e il cointestatario superstite può continuare a utilizzare il conto anche oltre la sua quota.

In diverse decisioni l'Arbitro si è pronunciato su richieste di esibizione della documentazione bancaria. Questo diritto è stato riconosciuto al successore del cliente deceduto, anche in assenza di una precisa indicazione degli estremi del rapporto; è stato ritenuto sufficiente che l'interessato fornisca alla banca gli elementi indispensabili per consentire l'individuazione dei documenti richiesti.

## *I servizi di pagamento*

I ricorsi riguardanti i servizi di pagamento hanno origine da specifici episodi percepiti dai clienti come “disservizi” nelle modalità e nei tempi di esecuzione degli ordini di pagamento impartiti agli intermediari.

### **I SERVIZI DI PAGAMENTO**

La materia dei servizi di pagamento è disciplinata da una normativa armonizzata a livello comunitario (decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, attuativo della direttiva CE 13 novembre 2007, n. 64, relativa ai servizi di pagamento). I requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro sono stabiliti dal regolamento UE 14 marzo 2012, n. 260.

La direttiva mira a tutelare la clientela attraverso il miglioramento della qualità dei servizi di pagamento e a promuovere una maggiore concorrenza nel mercato dei pagamenti al dettaglio.

Per quanto riguarda i bonifici, la banca o l'istituto di pagamento di cui si avvale il pagatore deve accreditare l'importo sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva; il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario deve a sua volta mettere a disposizione di quest'ultimo l'importo del bonifico non appena riceve i fondi trasferiti.

Sul piano normativo gli obblighi e le responsabilità degli utilizzatori (clienti) e dei prestatori (intermediari) dei servizi di pagamento sono disciplinati dal D.lgs. 11/2010, che esclude la responsabilità dell'intermediario nel caso di dolo o colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. La disciplina si basa sul contenimento tra gli obblighi di diligenza gravanti sia sull'intermediario (tenuto ad adeguare i propri sistemi di protezione all'evoluzione delle tecniche di frode), sia sul cliente (che sopporta le perdite se il furto o la frode sono avvenuti a causa della negligenza nella custodia e nell'utilizzo dello strumento).

Tranne nei casi di errore riconoscibile, l'ABF ha escluso la responsabilità dell'intermediario per mancata o erronea esecuzione del bonifico qualora sia stato fornito un IBAN inesatto.

Con riferimento agli ordini di pagamento mediante RID, l'Arbitro ha censurato il diniego ingiustificato da parte della banca del trasferimento del RID presso altro intermediario; tale rifiuto viola infatti il principio di buona fede e correttezza cui gli intermediari sono tenuti a uniformarsi nell'esecuzione del rapporto. Spetta inoltre all'intermediario l'onere di dimostrare l'impossibilità di procedere ai pagamenti richiesti dal cliente.

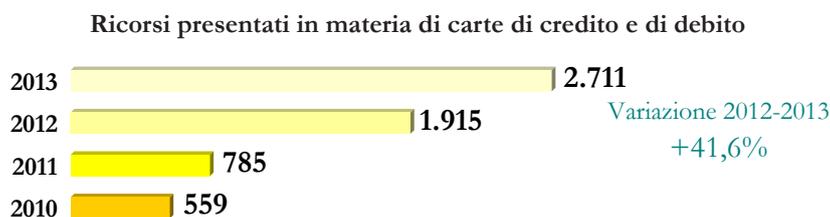
In tema di pagamento dei tributi mediante modello F24, è stata affermata la non censurabilità della condotta dell'intermediario che abbia rinviato l'esecuzione dell'ordine al primo giorno utile lavorativo, anche se successivo alla scadenza prevista per il pagamento. È stato inoltre osservato che il pagamento con modello F24 può

essere revocato dal cliente fino a quando l'intermediario non si sia obbligato con il beneficiario del pagamento stesso.

### *Le carte di debito e le carte di credito*

Anche nel 2013 l'ABF ha esaminato numerosi ricorsi collegati a episodi di smarrimento, furto e utilizzo fraudolento di carte di pagamento (bancomat e altre carte di debito e carte di credito) e dispositivi di home banking, confermando sostanzialmente gli orientamenti espressi negli anni precedenti. Tali indirizzi sono stati accolti anche nelle pronunce del Collegio di coordinamento.

Figura 26



Il Collegio ha ritenuto che la colpa grave dell'utilizzatore non può essere desunta solo in base all'utilizzo fraudolento avvenuto in tempi ravvicinati rispetto al furto, ma occorre considerare ulteriori elementi relativi al caso specifico.

In applicazione di questo principio, il Collegio ha rilevato la responsabilità del ricorrente che aveva subito il furto della borsa dimenticata nell'automobile, in posizione chiaramente visibile, mentre è stata ritenuta non provata la colpa grave del cliente che aveva lasciato la carta in un borsello riposto nel bagagliaio della propria autovettura, unitamente al telefono cellulare sul quale era stato memorizzato il codice PIN. Il Collegio ha infatti chiarito che, alla luce dello sviluppo tecnologico e della diffusione di strumenti che richiedono la digitazione di codici identificativi, sarebbe impossibile pretendere che questi vengano memorizzati dai titolari ed è stata pertanto giudicata accettabile la conservazione del PIN sul telefono cellulare.

### *Il phishing*

L'Arbitro ha considerato vessatorie, e quindi nulle, le clausole che escludono la responsabilità dell'intermediario in caso di phishing, in quanto violano la disciplina inderogabile di cui al D.lgs. 11/2010.

#### **IL PHISHING**

Il phishing è una forma diffusa di frode informatica: consiste nell'invio di e-mail che invitano l'utente a collegarsi al sito dell'intermediario attraverso un link, presente nello stesso messaggio di posta elettronica, ma che tuttavia non conduce al sito internet ufficiale dell'intermediario bensì a una sua copia creata dal *phisher*.

I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal *phisher*, per appropriarsi delle credenziali dell'utente (codici d'accesso, PIN, password, user ID, ecc.) e utilizzare in modo fraudolento lo strumento di pagamento attraverso modalità online.

L'ABF ha precisato che la colpa grave del cliente può essere esclusa solo nelle ipotesi più complesse. Il cliente risponde del proprio comportamento quando si tratta di tentativi di frode del tutto evidenti (ad es. in caso di una e-mail non collegata all'utilizzo del sito dell'intermediario, avente a oggetto la richiesta di fornire le proprie credenziali).

Relativamente ai servizi di pagamento online, è richiesto agli intermediari un elevato livello di protezione dell'utilizzatore: è stata pertanto ritenuta una forma di loro negligenza l'assenza sia di codici di accesso al sito di home banking, sia di una protezione di "secondo livello", assicurata, ad esempio, da sistemi *one time password* in grado di generare un codice usa e getta (*token*), ovvero da meccanismi di allerta (sms alert, mail alert).

In materia di contestazione di operazioni di prelievo eseguite con bancomat, l'ABF ha chiarito che il cliente non può limitarsi ad affermare la clonazione della carta, ma deve fornirne prova. Spetta invece all'intermediario, secondo quanto disposto dall'art. 10 del D.lgs. 11/2010, l'onere di provare che l'operazione sia stata correttamente registrata e contabilizzata e che non vi siano stati malfunzionamenti della procedura.

### ***I mutui e gli altri finanziamenti***

Il Collegio di coordinamento dell'ABF ha affermato che, sebbene non sussista un diritto alla concessione del credito, nel caso di rifiuto da parte dell'intermediario di un finanziamento, questo è tenuto a fornire al potenziale cliente elementi informativi sulle ragioni del mancato accoglimento delle richieste di affidamento.

#### **IL MUTUO**

Il mutuo bancario costituisce la principale forma di prestito che le banche concedono a medio e a lungo termine, tipicamente per l'acquisto di immobili.

La restituzione del prestito avviene nell'arco di un periodo predefinito secondo un piano di ammortamento, attraverso la corresponsione di rate. La rata è composta da una quota capitale, a titolo di restituzione del prestito, e da una quota interessi.

Si distingue fra mutuo a tasso fisso (che non si modifica durante la vita del contratto) e a tasso variabile (che si può modificare nel tempo in relazione all'andamento del costo del denaro o ad altri parametri).

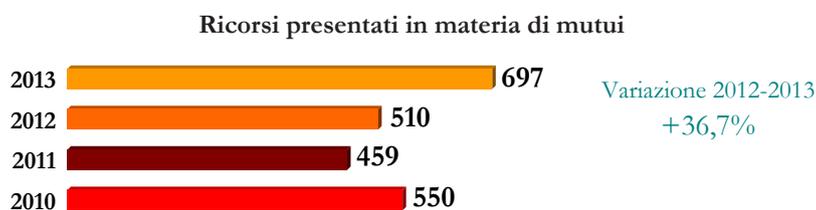
Il mutuo è ipotecario nel caso in cui il rimborso nei confronti della banca è garantito da un'ipoteca sul bene acquistato.

La materia dei mutui e degli altri finanziamenti è stata oggetto negli ultimi anni di una serie di interventi normativi in tema di trasparenza, per accrescere la tutela e i diritti della clientela, anche in termini di confrontabilità delle offerte degli intermediari.

La disciplina sulla portabilità attribuisce al cliente il diritto di trasferire il proprio finanziamento presso un altro intermediario, in tempi contenuti e sulla base di una procedura di “collaborazione interbancaria”: è esclusa l’applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura, né possono essere imposte al cliente spese o commissioni per la concessione del nuovo finanziamento.

L’ABF ha ritenuto legittima la scelta dell’intermediario di non concedere ulteriore credito a un soggetto in oggettiva difficoltà finanziaria, ma ha negativamente valutato l’eccessiva durata dell’istruttoria per la valutazione del merito creditizio.

Figura 27



In un caso è stata affermata la responsabilità dell’intermediario, il cui comportamento (ritardo nella consegna, da parte del tecnico incaricato, della perizia sull’immobile oggetto di mutuo ipotecario) aveva indirettamente causato l’applicazione al cliente di condizioni contrattuali meno convenienti per la sopraggiunta scadenza di un’offerta promozionale.

### L’usura

In tema di eccessiva onerosità dei costi applicati alla clientela, l’ABF ha affermato che la stessa non può essere censurata al di fuori delle ipotesi di violazione della normativa in materia di usura.

#### L’USURA

Ai sensi della legge 7 marzo 1996, n. 108, i tassi rilevanti ai fini dell’applicazione della disciplina sull’usura (cosiddetti tassi soglia) sono calcolati, per ciascuna tipologia di finanziamento, a partire dal tasso effettivo globale medio (TEGM) rilevato trimestralmente dalla Banca d’Italia e pubblicato dal Ministero dell’Economia e delle finanze.

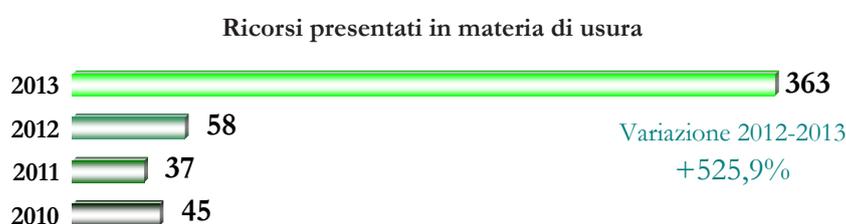
Dal 14 maggio 2011 il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il TEGM di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il limite e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.

Per la determinazione del tasso di interesse usurario si tiene conto di tutte le commissioni, le remunerazioni e le spese collegate all'erogazione del credito, escluse quelle per imposte e tasse. Ai fini della valutazione della usurarietà dei tassi, si fa riferimento al momento in cui gli interessi sono promessi o convenuti, indipendentemente dal momento del pagamento.

L'Arbitro si è pronunciato sulla questione della cosiddetta usura sopravvenuta, cioè sul superamento del tasso soglia rilevato non al momento della fase iniziale di affidamento, ma intervenuto nel corso del rapporto di finanziamento.

Il Collegio di coordinamento ha ritenuto che in caso di usura sopravvenuta il tasso deve essere ricondotto al di sotto della soglia; in particolare, in presenza di una notevole discesa dei tassi di mercato, l'intermediario è chiamato a rendere partecipe il cliente dei vantaggi economici conseguiti.

Figura 28



L'ABF ha chiarito che rientrano nel calcolo del tasso effettivo da confrontare con il tasso soglia le spese per l'assicurazione stipulata a garanzia del rimborso del credito e, più in generale, a tutela dei diritti del creditore (furto e incendio del bene ipotecato) a condizione che il contratto di assicurazione sia contestuale al finanziamento, ovvero obbligatorio per ottenere il credito o per riceverlo alle condizioni contrattuali offerte.

### *L'anatocismo e il piano di ammortamento alla francese*

L'ABF ha affrontato anche la questione dell'anatocismo. Con questo termine si fa riferimento al calcolo degli interessi non solo sul capitale, ma anche sugli interessi scaduti: questi vengono sommati al capitale, producendo a loro volta interessi e, di conseguenza, un debito maggiore.

Sul tema assumono rilievo alcune decisioni riguardanti il piano di ammortamento cosiddetto alla francese, in cui le rate sono costanti e comprensive di una quota capitale, crescente nel tempo, e di una quota interessi decrescente. L'Arbitro ha affermato che il piano di ammortamento alla francese non comporta di per sé alcuna forma di anatocismo, in quanto la rata ingloba interessi semplici e non composti, calcolati al tasso nominale sul residuo capitale da restituire.

### *Le commissioni*

L'ABF ha ritenuto nulla la clausola che prevede il pagamento di una commissione di affidamento il cui ammontare non sia predeterminato in maniera certa. È nulla,

in quanto indeterminata, anche la clausola che rimette alla banca la quantificazione della commissione di affidamento, ancorché tale potere sia limitato nell'ambito di un intervallo oscillante tra un valore minimo e un valore massimo.

Riveste notevole rilevanza l'intervento legislativo (decreto legge 29 novembre 2008, n. 185 convertito dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2) che ha sancito la nullità della commissione di massimo scoperto (CMS) al verificarsi di determinate condizioni. A seguito di tale intervento gli intermediari hanno sostituito le vecchie previsioni contrattuali con altre clausole conformi alle nuove previsioni di legge.

L'Arbitro ha affermato che tale diritto può essere esercitato dalla banca per adeguare le commissioni di massimo scoperto già contrattualmente pattuite ma non per introdurre nel contratto clausole nuove di remunerazione dell'affidamento. È stato quindi ritenuto illegittimo il comportamento di un intermediario che ha introdotto, invocando l'applicazione del DL 185/2008, una commissione in sostituzione di una CMS che non era mai stata prevista nel contratto.

In virtù di analoghi principi è stato censurato l'addebito di spese alla clientela per un servizio di messa a disposizione di fondi in assenza di fido o per "mancanza fondi"; la relativa clausola è stata considerata nulla ai sensi dell'art. 2-bis del DL 185/2008.

### **Lo ius variandi**

In materia di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali, l'Arbitro ha ritenuto, tra l'altro, che generici rinvii a variazioni delle condizioni di mercato ovvero a esigenze di patrimonializzazione della banca non costituiscono "giustificato motivo" ai sensi dell'art. 118 TUB.

#### **LO IUS VARIANDI**

L'articolo 118 TUB riconosce agli intermediari la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni del contratto (*ius variandi*), ma fissa condizioni e limiti precisi affinché il suo esercizio sia legittimo. In particolare le modifiche unilaterali sono legittime se la relativa facoltà è espressamente prevista dal contratto e purché siano adottate in presenza di un giustificato motivo.

La proposta di modifica, da inviare con un preavviso minimo di due mesi, deve permettere al cliente di valutare in concreto la congruità della modifica stessa, in rapporto alle circostanze che la giustificano; è fatta salva la facoltà di recesso per il cliente.

### **L'esecuzione del contratto**

Ferma restando la valutazione imprenditoriale della banca in relazione al merito di credito, l'Arbitro ha giudicato contraria alla buona fede la scelta dell'intermediario di procedere alla riduzione pressoché integrale dei finanziamenti senza alcun preavviso.

È stato inoltre censurato il comportamento di un intermediario che, in violazione degli obblighi di buona fede e correttezza, non aveva contattato il cliente per evitare l'aggravio dei costi derivante dal mancato utilizzo di un conto corrente e della carta di credito a esso collegata.

### *Il credito ai consumatori*

L'Arbitro ha ribadito che sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali che prevedono condizioni più sfavorevoli di quelle pubblicizzate. È stato inoltre precisato che il diritto di recesso dal contratto di finanziamento non richiede l'indicazione di una motivazione.

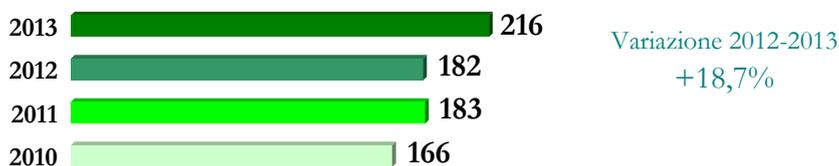
#### **IL CREDITO AI CONSUMATORI**

Il credito ai consumatori è il contratto di concessione di un credito – sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria – a un consumatore cioè a una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Le norme sul credito ai consumatori non si applicano ad alcune tipologie di finanziamenti, come ad esempio, ai finanziamenti di importo superiore a 75.000 euro. I prestiti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione rientrano tra i crediti ai consumatori.

Figura 29

#### **Ricorsi presentati in materia di credito ai consumatori**



### *La cessione del quinto dello stipendio e della pensione*

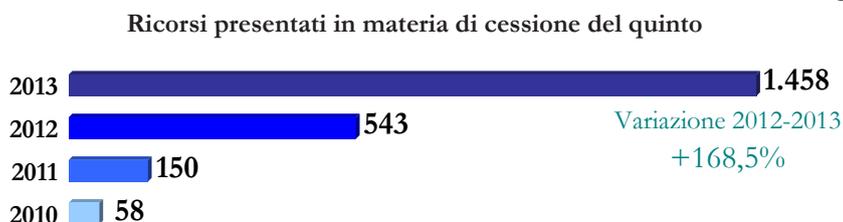
Nel 2013 sono notevolmente aumentate le controversie in materia di cessione del quinto dello stipendio o della pensione; i ricorsi riguardano, in prevalenza, la misura delle restituzioni dovute dagli intermediari nel caso in cui il cliente estingua il finanziamento prima del termine stabilito.

#### **LA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO E DELLA PENSIONE**

È una forma di credito ai consumatori non finalizzato, il cui utilizzo non è destinato in modo specifico all'acquisto di determinati beni o servizi. Il finanziamento può avere una durata massima di 120 mesi; il dipendente estingue il finanziamento attraverso la cessione volontaria all'intermediario di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensile netti.

Il cliente-consumatore ha sempre la possibilità di rimborsare il prestito anticipatamente, ottenendo una riduzione del costo complessivo del credito, fatto salvo il riconoscimento di un ristoro al finanziatore, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato.

Figura 30



### **L'estinzione anticipata dei finanziamenti**

Numerose decisioni dell'ABF si occupano della restituzione delle commissioni versate all'atto della stipula; assume particolare rilevanza al riguardo la distinzione tra costi soggetti a maturazione nel tempo (*recurring*) e costi che si versano una tantum (*up front*).

Sulla base di un consolidato orientamento, l'Arbitro ha affermato che sono rimborsabili – per la parte non maturata – le commissioni bancarie, di intermediazione, le spese di incasso oltre che il premio assicurativo; è stato inoltre precisato che, quando manca una netta ripartizione nel contratto tra costi *recurring* e *up front*, l'intero importo di ciascuna voce deve essere preso in considerazione per individuare la quota parte da rimborsare, secondo un criterio proporzionale.

Con riferimento alle spese assicurative, l'ABF ha affermato che sussiste un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento e l'assicurazione stipulata a copertura del rischio legato all'impossibilità di restituire il credito ottenuto (morte del debitore, sua invalidità totale o parziale, ecc.). Questo collegamento negoziale giustifica, in caso di estinzione anticipata, l'inoltro della richiesta di rimborso direttamente all'intermediario. L'ABF ha invece respinto la domanda di restituzione della quota parte del premio assicurativo corrispondente al periodo non goduto in un caso in cui la polizza non era stata stipulata a tutela del credito, ma a copertura di spese mediche: al riguardo è stato considerato anche il carattere facoltativo della polizza e la circostanza che la copertura aveva comunque una durata inferiore a quella del finanziamento.

L'Arbitro ha inoltre precisato che le commissioni pagate ad agenti e mediatori, in quanto relative alla fase preliminare alla concessione del finanziamento, non sono soggette a maturazione nel tempo e di conseguenza non sono restituibili in seguito all'estinzione anticipata del contratto.

### **Le segnalazioni ai sistemi privati di informazione creditizia**

In tema di segnalazioni ai sistemi privati di informazione creditizia (SIC), l'Arbitro ha stabilito che è l'intermediario a dover provare l'avvenuta ricezione da parte del cliente del preavviso di segnalazione.

Le iscrizioni ai SIC sono state pertanto ritenute illegittime in mancanza di comunicazione del preavviso mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o altro sistema equivalente e qualora la prova della ricezione non fosse ricavabile da altri elementi segnalati dall'intermediario.

## I SISTEMI PRIVATI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA

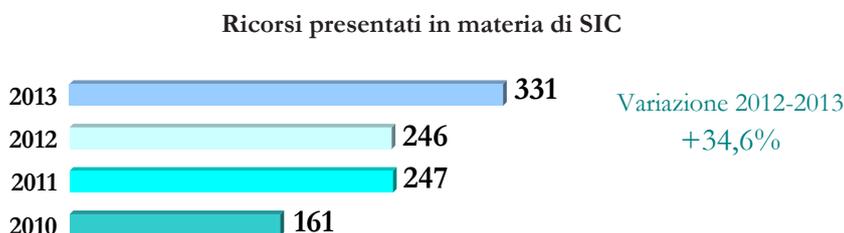
I SIC sono archivi centralizzati che forniscono informazioni sull'esposizione debitoria complessiva delle persone fisiche e delle imprese verso il sistema bancario e finanziario.

Come la Centrale dei rischi costituita presso la Banca d'Italia, questi archivi rappresentano per gli intermediari uno degli strumenti per una corretta valutazione del merito creditizio ai fini della prudente erogazione del credito.

L'intermediario, prima di effettuare una segnalazione negativa, deve avvisare il cliente: quest'ultimo potrà evitare la segnalazione relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta.

Le comunicazioni di preavviso devono essere specifiche e puntuali. Il cliente, tenuto conto delle regole in tema di conservazione nei SIC delle informazioni sui ritardi dei pagamenti, non può chiedere l'immediata cancellazione della segnalazione che lo riguarda in base al mero fatto di aver estinto il debito.

Figura 31



## La Centrale dei rischi

L'intermediario deve informare preventivamente per iscritto il cliente in occasione della prima segnalazione a sofferenza. L'Arbitro ha escluso che la mancata informativa del cliente prima della segnalazione a sofferenza implichi l'illegittimità della segnalazione quando questa è fondata su una situazione di grave e non transitoria difficoltà del debitore che, anche se tempestivamente informato, non avrebbe avuto la possibilità di far fronte al proprio debito. Se ne ricorrono i presupposti, è possibile individuare solo un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario.

## LA CENTRALE DEI RISCHI

È un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche e intermediari finanziari; ha l'obiettivo di migliorare il processo di valutazio-

ne del merito di credito della clientela e di innalzare la qualità del credito concesso dagli intermediari, favorendo l'accesso al credito per la clientela "meritevole".

Gli intermediari comunicano mensilmente alla Banca d'Italia il totale dei crediti verso i propri clienti pari o superiori a 30.000 euro e i crediti in sofferenza. La Banca d'Italia fornisce mensilmente agli intermediari le informazioni sul debito totale verso il sistema creditizio di ciascun cliente segnalato.

L'Arbitro ha inoltre ribadito che la segnalazione a sofferenza presuppone una grave e non transitoria difficoltà finanziaria del cliente e ha pertanto dichiarato illegittima la segnalazione sulla base del mancato pagamento di una sola rata. Il Collegio ha in ogni caso chiarito che la valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente spetta esclusivamente alla banca e che questa non è tenuta a esplicitare al cliente gli elementi su cui si fonda la valutazione.

### *I confini dell'attività dell'ABF*

Le decisioni sulle questioni di procedura e sui limiti di competenza del sistema stragiudiziale forniscono una rappresentazione dei confini della "giurisdizione" dell'Arbitro.

Possono essere sottoposte all'attenzione dell'ABF solo controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. È esclusa la competenza dell'Arbitro per questioni legate ai rapporti societari tra intermediari e clienti ovvero in tema di corretta applicazione della normativa tributaria.

Un ampio contenzioso ha avuto per oggetto il contratto di deposito titoli in amministrazione. Il Collegio di coordinamento ha escluso la competenza dell'Arbitro nel caso in cui il cliente abbia lamentato carenze nell'adempimento di obblighi riguardanti non la custodia degli strumenti finanziari depositati, ma le scelte di investimento. Ha nell'occasione precisato che esula dalla propria competenza la valutazione di eventuali violazioni degli obblighi di informativa in materia di investimenti e, più in generale, di questioni che impongono l'analisi e l'interpretazione della regolamentazione emanata dall'autorità di vigilanza sui mercati finanziari.

La preclusione per l'Arbitro a intervenire su questioni già sottoposte al vaglio dell'autorità giudiziaria è stata esclusa in caso di presentazione della sola denuncia penale presentata dal ricorrente.

La soglia di 100.000 euro, prevista dalle norme quale limite di competenza per valore dell'ABF, non trova applicazione nel caso in cui il ricorrente si limiti a richiedere chiarimenti in merito alle sorti di una determinata operazione e non il pagamento di una somma di denaro.

La competenza dell'Arbitro non è esclusa in caso di cancellazione dell'intermediario resistente dagli elenchi di vigilanza in epoca successiva alla data di presentazione del ricorso.

## 4. PRIME INFORMAZIONI SU QUESTIONI AFFRONTATE NELL'ANNO IN CORSO

### *Gli interessi di mora e l'usura*

Il Collegio di coordinamento ha definito il proprio orientamento in tema di rilevanza degli interessi moratori ai fini del superamento del tasso soglia in materia di usura. In tale ambito è stata anche analizzata la questione relativa alla possibile estensione agli interessi moratori delle conseguenze derivanti dall'art. 1815, comma 2, del Codice civile, in base al quale se sono convenuti interessi usurari, la clausola è nulla e non sono dovuti interessi.

Il Collegio ha chiarito che gli interessi di mora non sono ricompresi nel calcolo del tasso soglia e dunque non possono essere presi in considerazione ai fini dell'applicazione della disciplina in materia di usura; tra i termini del confronto deve, infatti, sussistere perfetta omogeneità.

In tale prospettiva il rimedio potrebbe essere individuato, laddove ne ricorrano i presupposti, nell'assimilazione degli interessi moratori a una clausola penale. In base a tale ricostruzione, il Collegio ha stabilito, per i non consumatori, la conseguente possibile applicazione dell'art. 1384 c.c. che prevede la riducibilità della penale di un ammontare manifestamente eccessivo. Nel caso di contratto concluso con clienti consumatori andrebbe invece applicata la disciplina prevista dal Codice del consumo: questa considera vessatoria, fino a prova contraria, la penale manifestamente eccessiva, con conseguente nullità della relativa clausola.

### *La commissione di istruttoria veloce*

Anche nei primi mesi del 2014 l'Arbitro ha affrontato il tema della commissione di istruttoria veloce (CIV), di cui all'art. 117-*bis* TUB. La CIV è una commissione volta a remunerare forfettariamente l'intermediario dei costi generali che è chiamato a sostenere per le attività di verifica circa la "meritevolezza" del cliente, che viene istantaneamente affidato nel momento in cui gli viene consentito di operare oltre il fido accordato ovvero in assenza di fido.

L'ABF ha precisato che la CIV non può essere applicata dall'intermediario quando il saldo di fine giornata risulta invariato o addirittura ridotto rispetto al saldo giornaliero precedente.

La CIV non può essere considerata una sorta di equipollente di altre commissioni, variamente denominate, diffuse prima dell'introduzione dell'art. 117-*bis* TUB;

grava pertanto sulla banca l'onere di dimostrare di aver compiuto l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della CIV. Non appare inoltre giustificabile un utilizzo intensivo di tale commissione, in quanto il ricorso all'extra fido deve essere considerato eccezionale.

### *Le moratorie e il calcolo degli interessi*

L'Arbitro è nuovamente intervenuto sulle modalità di calcolo degli interessi sulle rate sospese quando è prevista la sospensione integrale delle stesse.

Il Collegio ha stabilito che gli interessi debbano essere calcolati sull'importo delle sole rate giunte a scadenza nel periodo di sospensione e non sull'intero debito residuo. Le rate sospese, infatti, sono collocate in coda al piano di ammortamento, che viene così a prolungarsi per una durata corrispondente; ne deriva che l'interesse di sospensione dovrà essere calcolato sulla sola quota capitale relativa alle rate sospese.

### *Il credito al consumo e la risoluzione del contratto di vendita*

L'ABF ha precisato che vi è un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento e il contratto di fornitura di beni o servizi al mutuatario, dal momento che i due distinti contratti (mutuo e compravendita), pur mantenendo la loro autonomia causale, sono coordinati per la realizzazione di un risultato economico unitario.

Di conseguenza, in caso di inadempimento di "non scarsa importanza" da parte del fornitore, il contratto di vendita è stato considerato risolto e con esso il collegato contratto di finanziamento.

### *La mancata partecipazione dell'intermediario al procedimento*

L'Arbitro ha sottolineato come la mancata cooperazione dell'intermediario che deliberatamente non prende parte al procedimento genera conseguenze sul piano probatorio: l'assenza di contraddittorio costituisce elemento a favore della parte ricorrente.

È stato inoltre precisato che la procedura dell'ABF non si limita a riconoscere la facoltà di rispondere alle pretese del ricorrente; il sistema trasforma, di fatto, il "diritto al contraddittorio" in una sorta di "obbligo di cooperazione", la cui violazione può comportare anche un effetto sanzionatorio (pubblicità del comportamento non collaborativo).

### *La richiesta di documentazione da parte del condomino*

L'Arbitro ha applicato la nuova normativa in materia di condominio, in vigore dal giugno 2013; la riforma (legge 11 dicembre 2012, n. 220) riconosce il diritto di ciascun condomino a prendere visione ed estrarre copia della rendicontazione relativa al conto corrente intestato al condominio, precisando tuttavia che tale diritto può essere esercitato solo attraverso l'amministratore del condominio stesso. Ciò ha comportato una modifica nell'orientamento dell'Arbitro, finora univoco, volto ad affermare la legittimazione diretta dei condomini all'esibizione di tale documentazione.

## 5. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEI COLLEGI

### Osservazioni preliminari

La conoscibilità delle decisioni e degli orientamenti dei Collegi, da parte sia degli intermediari sia della loro clientela, svolge un ruolo essenziale per il raggiungimento delle finalità dell'Arbitro; in particolare assume rilievo per gli intermediari, tenuti ad adottare procedure interne in grado di assicurare che le strutture preposte alla trattazione dei reclami si mantengano costantemente aggiornate in merito agli orientamenti dell'Arbitro e valutino i reclami stessi alla luce delle decisioni adottate dai Collegi.

La conoscibilità delle decisioni accresce nella clientela la consapevolezza circa la correttezza delle prassi adottate dagli intermediari in tema di servizi bancari e finanziari; consente inoltre di orientare le scelte dei clienti in merito alla predisposizione dei reclami ed, eventualmente, alla presentazione dei ricorsi.

La Banca d'Italia cura la pubblicazione delle decisioni, in forma anonima, nell'apposita sezione del sito internet dell'ABF. Le pronunce sono consultabili per estremi identificativi, intervallo temporale, riferimenti normativi, materia oggetto del ricorso, parole di testo. Un'autonoma evidenza viene inoltre riservata alle decisioni del Collegio di coordinamento.

Per agevolare la conoscibilità delle decisioni saranno di seguito illustrati i contenuti di alcune pronunce adottate nel 2013, relative ai prodotti e ai servizi maggiormente diffusi: nella selezione è stato dato rilievo sia alle decisioni che esprimono un orientamento consolidato, sia a quelle che possono comunque suscitare interesse in ragione delle peculiarità della fattispecie o dell'originalità interpretativa.

Il Collegio di coordinamento decide sui ricorsi riguardanti casi di particolare rilevanza o sui quali si sono manifestati orientamenti divergenti, con l'obiettivo di favorire coerenza e uniformità di indirizzo. Nel 2013 il Collegio ha emesso numerose decisioni, riguardanti sia questioni procedurali sia tematiche sostanziali: di tali decisioni si dà conto nella rassegna in appositi riquadri (28).

Prima di accingersi a leggere la rassegna è opportuno tenere conto del fatto che le decisioni dell'ABF mirano a risolvere il singolo caso, di volta in volta sottoposto all'esame dei Collegi; inoltre occorre considerare che le caratteristiche del procedimento – di natura esclusivamente documentale – rendono particolarmente rilevante il legame fra la pronuncia (e il principio di diritto affermato) e i fatti come rappre-

---

(28) Ai fini della redazione della rassegna, si è tenuto conto anche delle decisioni assunte dal Collegio di coordinamento nel corso della riunione del dicembre 2013, anche se pubblicate nel corso del 2014.

sentati e provati dalle parti in lite. Ciò può determinare esiti diversi pur a fronte di controversie simili.

Le numerose e ricorrenti modifiche del quadro normativo in materia bancaria e finanziaria rendono inoltre necessaria una lettura delle decisioni che tenga nella dovuta considerazione la legge e, più in generale, la regolamentazione di settore applicabile al tempo in cui i fatti oggetto della controversia si sono verificati.

## Conto corrente

### *Vicende del contratto: condotta precontrattuale, forma scritta, ius variandi, recesso*

Diverse pronunce riguardano le vicende negoziali del rapporto di conto corrente bancario.

Con riguardo alla *condotta precontrattuale*, l'ABF si è occupato del comportamento dell'intermediario che ha ritardato l'apertura di un conto corrente oltre il termine di scadenza di un'offerta promozionale che prevedeva condizioni di tasso favorevoli, delle quali il ricorrente non ha potuto, quindi, giovare. È stato affermato che la pubblicità delle condizioni contrattuali, pur non costituendo un'offerta al pubblico ex art. 1336 c.c., determina tuttavia "l'obbligo dell'intermediario di attenersi alle condizioni pubblicizzate nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza"; ne consegue la responsabilità dell'intermediario per il ritardo nelle operazioni di istruttoria e di successiva attivazione del conto (29).

In una decisione l'ABF ha affermato che l'apertura di un conto corrente in *assenza della disposizione scritta* da parte del cliente, a prescindere dalle motivazioni adottate dall'intermediario (che intendeva agevolare il cliente stesso), è da censurare in quanto viola la norma imperativa che impone l'adozione della forma scritta a pena di nullità (30).

In materia di *modifiche unilaterali delle condizioni del contratto (ius variandi)*, l'ABF ha sostanzialmente confermato i principi ai quali risultano ispirate le decisioni già adottate in passato. Si è ribadito che lo *ius variandi* riconosciuto agli intermediari "è, a tutti gli effetti, un diritto potestativo, che attribuisce il potere di modificare la sfera giuridica dell'altra parte, indipendentemente dall'accettazione o dal rifiuto di quest'ultima" (31).

L'ABF ha evidenziato che la facoltà di variazione unilaterale prevista dall'art. 118 TUB non può comprendere l'introduzione di nuove clausole o la sostituzione di una convenzione con altra di diverso contenuto (32).

La modifica unilaterale deve essere portata a conoscenza del cliente secondo le modalità previste dall'art. 118 TUB. Spetta all'intermediario provare che le modifiche siano state effettivamente rese note al cliente (33); nel caso in cui tale prova manchi,

---

(29) Cfr. decisione n. 895/2013.

(30) Cfr. decisione n. 1668/2013; quanto al danno non patrimoniale, viene ribadita l'adesione all'orientamento delle Sezioni unite della Corte di Cassazione, in virtù del quale tale danno "costituisce danno conseguenza che deve essere allegato e provato" (cfr. Cass., SS.UU., n. 26972/2008).

(31) Cfr. decisione n. 828/2013.

(32) Cfr. decisione n. 182/2013.

(33) Cfr. decisione n. 1912/2013.

le modifiche non producono effetti e il cliente ha diritto a ottenere il rimborso delle somme a lui addebitate (34).

In relazione al requisito del giustificato motivo, posto dalla normativa a base dell'esercizio della potestà di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, è stato ribadito che non è sufficiente il generico rinvio a una non meglio precisata variazione delle condizioni di mercato o, più in generale, a indicazioni vaghe e inidonee a consentire una valutazione, da parte del cliente, circa la coerenza e la congruenza di tale motivo con la variazione proposta (35). Non è stata ritenuta tale da configurare un "giustificato motivo" l'esigenza di garantire una migliore patrimonializzazione della banca (36).

Quanto alle modalità della comunicazione preventiva, è stata esclusa la legittimità della prassi di inserire la proposta di modifica nell'ambito di un più ampio "documento di sintesi", rendendo in tal modo più arduo per il cliente cogliere l'esatta portata della variazione proposta (37).

Per quanto riguarda, infine, le *vicende estintive del rapporto*, è stato osservato che, data la natura di contratto a tempo indeterminato, il recesso volontario del cliente ha effetto dallo scadere del termine previsto dal contratto o, in mancanza, del termine di quindici giorni sancito dalla legge (art. 1845, comma 3, c.c.) (38).

Nel caso di saldo negativo del conto corrente, l'intermediario non può condizionare il recesso al ripianamento dell'esposizione debitoria (39).

Quando il recesso è esercitato dall'intermediario, la scelta di sciogliersi dal vincolo contrattuale può essere assunta senza una motivazione specifica, poiché la legge consente il recesso libero (*ad nutum*) (40). È stato peraltro chiarito che il recesso è un atto unilaterale recettizio, che esplica i suoi effetti nel momento in cui deve ritenersi conosciuto dal destinatario ai sensi dell'art. 1335 c.c. (41).

### **Richiesta di esibizione della documentazione bancaria**

Ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB, il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione.

(34) Cfr. decisione n. 324/2014, adottata nella riunione del 14 novembre 2013.

(35) Cfr. decisione n. 253/2013.

(36) Cfr. decisione n. 5376/2013.

(37) Cfr. decisione n. 253/2013.

(38) Cfr. decisione n. 4332/2013.

(39) Cfr. decisione n. 1477/2013.

(40) Cfr. decisione n. 4843/2013.

(41) Cfr. decisione n. 967/2013.

Negli stessi termini si esprimono le vigenti disposizioni di trasparenza, che prevedono l'obbligo per gli intermediari di indicare al cliente, al momento della richiesta, il presumibile importo delle relative spese.

Possono richiedere l'esibizione della documentazione bancaria tanto l'erede del titolare del conto (42) quanto il cointestatario, nell'ipotesi in cui l'altro cointestatario sia deceduto e ne sia stata liquidata la quota agli eredi (43).

In diverse occasioni, gli intermediari hanno eccepito l'impossibilità di accogliere la domanda del cliente, per effetto dello smarrimento della documentazione richiesta, talvolta relativa a rapporti estinti. In proposito, in alcune pronunce, si è rilevato che l'impossibilità di reperire la documentazione non esclude l'inadempimento laddove l'irreperibilità origini da un disservizio interno all'organizzazione dell'intermediario (44); l'impossibilità sopravvenuta della prestazione, ove imputabile all'intermediario stesso, fa sorgere l'obbligo di risarcimento del danno cagionato al cliente (45).

Il diritto di copia è "riconosciuto al cliente della banca e al suo successore prescindendo dall'attualità del rapporto a cui la documentazione richiesta si riferisce" (46). In linea con tale orientamento, espresso dalla giurisprudenza di legittimità, l'ABF ha precisato che, ai fini dell'esercizio del diritto (di cui all'art. 119, comma 4, TUB), non è necessario "indicare specificamente gli estremi del rapporto [...] essendo sufficiente che l'interessato fornisca alla banca gli elementi minimi indispensabili per consentire di individuare i documenti richiesti". Il principio rileva, in particolare, là dove "il richiedente si trovi nella necessità (come accade nel caso del successore) di ricostruire una situazione pregressa a lui ignota e della quale non è stato parte" (47).

Quanto alle modalità di assolvimento dell'obbligo, i Collegi hanno precisato che l'intermediario non può limitarsi a esibire documenti incompleti, ma dovrà fornire al ricorrente una documentazione atta a comprovare l'operazione oggetto della richiesta (48). Nel caso di specie, l'intermediario aveva messo a disposizione del cliente la copia di un ordine di bonifico apparentemente sottoscritto dal *de cuius* e compilato solo parzialmente, in contrasto anche con la normativa in materia di antiriciclaggio.

Relativamente ai costi, i Collegi hanno ritenuto che, sulla base delle disposizioni vigenti, "l'intermediario deve essere ristorato dei soli costi sostenuti per la produzione della documentazione, [...] evidentemente variabili in funzione del tipo e della struttura dei documenti, della loro data di formazione e, più in generale, delle attività necessarie

(42) Cfr. decisione n. 4025/2013.

(43) Cfr. decisione n. 1924/2013.

(44) Cfr. decisione n. 5106/2013.

(45) Cfr. decisione n. 5914/2013.

(46) Cfr. decisione n. 5914/2013, che si rifà a Cass. 12 maggio 2006, n. 11004.

(47) Cfr. decisione n. 3767/2013.

(48) Cfr. decisione n. 4025/2013.

per reperirli e riprodurli”. Pertanto, è stata ritenuta non coerente con il quadro normativo l’indicazione, nel foglio informativo prodotto dall’intermediario, di “commissioni e spese in misura fissa e predeterminata relative alle cosiddette ricerche di archivio” (49).

Con riferimento al limite decennale posto alla richiesta di documenti di cui all’art. 119, comma 4, TUB, l’interesse del cliente alla conoscenza di informazioni inerenti a dati e operazioni anteriori al decennio ha trovato, in alcune pronunce, soddisfazione attraverso l’inquadramento della richiesta nell’alveo del Codice in materia di protezione dei dati personali (Codice della privacy), di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Rilevano, in particolare, gli artt. 7 (“l’interessato ha diritto di ottenere la conferma dell’esistenza o meno di dati personali che lo riguardano”) e 9 (“i diritti di cui all’art. 7 riferiti a dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chi ha un interesse proprio, o agisce a tutela dell’interessato o per ragioni familiari meritevoli di protezione”) di tale decreto (50).

I Collegi hanno anche affrontato i profili risarcitori connessi a illegittimi dinieghi e/o ritardi nel fornire la documentazione richiesta.

In proposito, conformemente al principio per cui spetta al danneggiato l’onere di fornire la prova di un concreto pregiudizio economico subito (51), la domanda di risarcimento del danno è stata respinta dove i ricorrenti non abbiano fornito adeguati elementi probatori relativamente ai danni derivati dal ritardo e al relativo nesso di causalità (52). Peraltro, in un altro caso, è stato ritenuto che possa assumere rilievo il danno ascrivibile “al fatto che, a fronte del comportamento certamente da stigmatizzare dell’intermediario resistente, il ricorrente ha dovuto porre in essere una serie di attività, con dispendio di tempo e di risorse, per giungere a ottenere [...] pieno ristoro per quanto accaduto” (53).

Numerosi ricorsi in materia di richiesta di documentazione si concludono con pronuncia di dichiarazione della cessazione della materia del contendere, per l’accolgimento, da parte dell’intermediario, della richiesta del cliente successivamente alla notifica del ricorso stesso.

### *Cointestazione del conto*

Nel caso in cui il conto è intestato a più persone, la possibilità per i cointestari di compiere operazioni anche separatamente (cosiddetta firma disgiunta) deve essere espressamente prevista dal contratto (54). Le condizioni contrattuali possono

---

(49) Cfr. decisione n. 1432/2013.

(50) Cfr. decisione n. 4219/2013.

(51) Principio pressoché costantemente seguito dall’Arbitro: cfr. di recente e tra le molte, la decisione n. 277/2013.

(52) Cfr. decisione n. 6324/2013.

(53) Cfr. decisione n. 4219/2013.

(54) Cfr. decisione n. 3041/2013.

prevedere peraltro l'inversione di tale regola, precisando che in assenza di specifica disposizione deve presumersi che il conto sia a firma disgiunta (55).

Quanto agli effetti dell'esecuzione forzata sui rapporti cointestati, il pignoramento sulle somme depositate in un conto corrente bancario cointestato al debitore e a una persona estranea non può riguardare l'intero ammontare del denaro depositato (56).

In materia di conti correnti cointestati con poteri di firma disgiunta, i Collegi si sono occupati della responsabilità dell'intermediario rispetto alla abusiva gestione del conto da parte di uno dei cointestatori, a danno dell'altro. L'ABF ha attribuito rilievo, ai fini della restituzione, alla circostanza che il prelievo fosse stato realizzato mediante un'unica operazione, sostanzialmente azzerando le disponibilità del conto, da un soggetto che non aveva sino ad allora operato e che aveva poi versato l'importo su altro conto corrente presso il medesimo istituto (57). Diversa è stata la conclusione nel caso in cui allo "svuotamento" del conto si era pervenuti mediante molteplici operazioni di bonifico, trasferimento titoli ed emissione di assegni (58).

Anche in ipotesi di cointestazione con firma disgiunta, la delega a terzi a operare sul conto da parte di uno solo dei cointestatori non può dirsi valida, con conseguente inesistenza del conferimento del potere rappresentativo: gli atti posti in essere dal *falsus procurator* sono quindi privi di effetti giuridici e l'intermediario è tenuto alla restituzione dei relativi importi. Tali atti, inoltre, possono essere ratificati, ma la ratifica deve essere sottoscritta da entrambi i cointestatori del conto (59).

### **Esecuzione di incarichi per conto del cliente**

Ai sensi dell'art. 1856, comma 1, c.c., la banca risponde dell'esecuzione degli incarichi che le siano stati conferiti dal correntista o da altro cliente secondo le regole in tema di mandato (60).

Secondo la dottrina e la giurisprudenza (61), il grado di diligenza cui è tenuto l'intermediario nell'esecuzione delle disposizioni impartite dal cliente è da individuare nella diligenza dell'accorto banchiere (*bonus argentarius*) (62). L'Arbitro ha ritenuto adeguato l'avviso relativo alla mancata esecuzione dell'incarico contenuto in una "pagina di assistenza al cliente", inserita all'interno della procedura utilizzata per la

---

(55) Cfr. decisione n. 1423/2013.

(56) Cfr. decisioni nn. 740 e 3137/2013.

(57) Cfr. decisione n. 4334/2013.

(58) Cfr. decisione n. 1648/2013.

(59) Cfr. decisione n. 4334/2013.

(60) Cfr. decisione n. 623/2013.

(61) Cfr. Cass. n. 13777/2007; Cass. n. 20543/2009.

(62) Cfr. decisione n. 860/2013.

trasmissione dell'ordine, nella quale venivano rese note le ragioni per cui l'operazione non era andata a buon fine (63).

Nel corso del 2013 l'Arbitro si è pronunciato in più occasioni sulla responsabilità degli intermediari in relazione alla mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento impartito dal cliente, con specifico riguardo all'ipotesi in cui quest'ultimo abbia fornito all'intermediario un IBAN inesatto.

Alla fattispecie è applicabile la normativa in materia di servizi di pagamento, di cui al D.lgs. 11/2010. Rileva in particolare l'art. 24 del decreto: “se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico” (comma 1); correlativamente, “se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile [...] della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento” (comma 2).

La norma precisa che “il prestatore [...] è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore anche qualora quest'ultimo abbia fornito [...] informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico” (comma 3).

Il provvedimento della Banca d'Italia del 5 luglio 2011 – attuativo del titolo II del D.lgs. 11/2010 in relazione ai diritti e agli obblighi delle parti – prevede che l'utilizzatore, nell'impartire l'ordine di pagamento, deve “fornire al proprio prestatore di servizi l'identificativo unico della controparte del pagamento e deve prestare particolare attenzione a che il codice fornito sia esatto” (64).

La normativa stabilisce una presunzione di corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ed esclude la responsabilità dell'intermediario per eventuali errori nella comunicazione dell'identificativo unico (IBAN). L'esenzione di responsabilità opera anche quando il cliente ha fornito informazioni aggiuntive rispetto all'IBAN (nel caso di specie, l'indicazione nominativa del beneficiario); essa però non assicura una “generale deresponsabilizzazione” degli operatori, che non possono ignorare l'errore del cliente quando pienamente riconoscibile (65).

Sul piano generale, la fattispecie in esame è inquadrata dai Collegi nell'istituto dell'indebito soggettivo: di conseguenza, per la restituzione il cliente dovrà rivolgersi al terzo al quale le somme sono state effettivamente accreditate, secondo le ordinarie regole civilistiche (66).

Con la procedura RID (rapporto interbancario diretto) il cliente autorizza l'intermediario a eseguire ordini di addebito impartiti da un terzo, sulla base di

(63) Cfr. decisione n. 4676/2013.

(64) Cfr. sez. VI, par. 2 del citato provvedimento.

(65) Cfr. decisione n. 4023/2013.

(66) Cfr. decisione n. 2743/2013.

un rapporto di fornitura (si pensi alla domiciliazione bancaria delle utenze domestiche) o di finanziamento (rimborso di prestiti personali, restituzione di somme utilizzate attraverso carte di credito, rimborso di rate di mutuo, ecc.) (67). Nel caso in cui l'intermediario proceda ad addebiti in mancanza dell'autorizzazione da parte del cliente, quest'ultimo ha diritto a chiedere il rimborso nei 13 mesi successivi.

In argomento, in linea con la giurisprudenza di legittimità (68), l'Arbitro ha ritenuto che il diniego opposto dalla banca al trasferimento del RID presso altro intermediario, ove non sorretto da adeguata giustificazione, viola il principio di buona fede e correttezza (69). Incombe sul ricorrente l'onere di provare di aver inoltrato all'intermediario la richiesta di trasferimento della domiciliazione (70).

Spetta alla banca dimostrare l'eventuale impossibilità di procedere ai pagamenti attraverso la modalità concordata. Il pagamento mediante RID integra infatti una delega concessa dal cliente alla banca a eseguire addebiti automatici sul proprio conto corrente. Nel momento in cui la banca accetta tale delega, si assume la responsabilità di effettuare tempestivamente i medesimi pagamenti (71).

In tema di pagamento dei tributi mediante modello F24, è stata più volte affermata la non censurabilità della condotta dell'intermediario che abbia rinviato l'esecuzione dell'ordine al primo giorno utile lavorativo, anche se successivo alla scadenza prevista per il pagamento (72).

Si è inoltre osservato che il pagamento mediante modello F24 configura un'ipotesi di delegazione di pagamento, che può essere revocata dal delegante fino a quando l'intermediario non abbia assunto l'obbligazione nei confronti del beneficiario del pagamento stesso. Peraltro, laddove l'ordine di addebito venga impartito attraverso procedure esterne – quali gli strumenti telematici resi disponibili dall'Agenzia delle Entrate – modalità e termini della revoca vanno individuati sulla base delle disposizioni che regolano il rapporto con tale soggetto, in quanto l'intermediario non ha alcuna possibilità di intervenire sulle procedure utilizzate dal cliente (73).

In materia di esecuzione degli ordini di pagamento, l'ABF ha affrontato anche i profili di responsabilità conseguenti al rispetto degli obblighi di adeguata verifica della clientela e di astensione dal compimento di operazioni sospette previsti dal decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231. Qualora i soggetti destinatari della disciplina non siano in grado di rispettare tali obblighi ovvero non siano in grado di ottenere

---

(67) Tale procedura è destinata a essere superata per effetto della migrazione verso il corrispondente standard paneuropeo della SEPA (Single European Payments Area), secondo quanto previsto dal regolamento UE 260/2012 e dal regolamento UE 248/2014.

(68) Cfr. Cass. n. 22819/2010.

(69) Cfr. decisione n. 4495/2013.

(70) Cfr. decisione n. 5331/2013.

(71) Cfr. decisione n. 3198/2013.

(72) Cfr. decisioni nn. 4676/2013 e 2547/2013.

(73) Cfr. decisioni nn. 789/2013 e 2951/2013.

le informazioni richieste sul cliente e sulla natura e scopo del rapporto continuativo, il decreto vieta all'intermediario di eseguire le operazioni richieste, consentendogli altresì di porre fine al rapporto continuativo o alla prestazione professionale già in essere.

È stata così esclusa la responsabilità di un intermediario che aveva proceduto al blocco del conto corrente intestato a un cliente che non aveva regolarmente evaso la richiesta di produzione di un documento di identità in corso di validità (74). In tale occasione è stata evidenziata la “necessità [per la banca] di procedere – in caso di rapporti cointestati – ad informare tempestivamente tutti i cointestati dell'avvenuto blocco di operatività del conto corrente”. Analogamente, l'ABF ha escluso qualsiasi profilo di responsabilità in capo ad altro intermediario che, dopo aver ricevuto la richiesta di prenotazione di un prelievo in contanti di importo significativo, aveva provveduto a effettuare le necessarie verifiche, all'esito delle quali non riteneva di poter dare seguito all'operazione di prelievo (75).

### ***Bancomat e cassa continua***

In materia di contestazione di operazioni di prelievo poste in essere mediante bancomat, l'ABF ha ribadito il proprio orientamento uniforme – basato sul principio generale ex art. 2697 c.c., che pone in capo a chi vanta un diritto l'onere di provarne il fondamento – per cui “spetta ai ricorrenti l'onere di dimostrare l'avvenuta clonazione della carta, da cui consegue [...] la responsabilità della banca per le operazioni abusive compiute mediante la stessa” (76); il cliente non può, pertanto, limitarsi a contestare l'avvenuta clonazione dello strumento di pagamento, senza null'altro aggiungere o provare (77).

Spetta invece all'intermediario, in virtù di quanto disposto dall'art. 10 del D.lgs. 11/2010, l'onere di provare che l'operazione di pagamento sia stata registrata correttamente e non sia stata determinata da malfunzionamenti delle procedure o altri inconvenienti.

Le previsioni del D.lgs. 11/2010 sono applicabili unicamente ai servizi di pagamento prestati in euro (78). Per i servizi di pagamento non rientranti nell'ambito di operatività del decreto, i Collegi hanno chiarito che spetta comunque all'intermediario, sulla base degli ordinari principi in tema di responsabilità contrattuale, fornire elementi probatori idonei a escludere la violazione degli standard di diligenza richiesti (79).

---

(74) Cfr. decisione n. 6127/2013.

(75) Cfr. decisione n. 1076/2013.

(76) Cfr. decisione n. 11/2013.

(77) Cfr. decisione n. 5467/2013.

(78) Ovvero nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato membro appartenente allo Spazio economico europeo.

(79) Cfr. decisione n. 3913/2013 e Cass. n. 20543/2009.

In caso di ritardo nella consegna della carta, imputabile alle modalità di spedizione o a inefficienze organizzative dell'intermediario, quest'ultimo è tenuto a risarcire il cliente per i disagi subiti a causa dell'impossibilità di utilizzare lo strumento di pagamento per un lungo periodo di tempo (80).

Gli ordinari principi in materia di onere della prova sono stati dichiarati applicabili anche in relazione a una vicenda concernente il mancato accredito di somme asseritamente versate mediante cassa continua. Peraltro, l'inversione dell'onere della prova previsto dalla direttiva sui servizi di pagamento (PSD) – applicabile nell'ipotesi in cui il versamento venga effettuato mediante sportelli ATM che verificano l'inserimento, effettuano il relativo conteggio e ne rilasciano ricevuta – non opera nell'ipotesi in cui l'introduzione dei valori sia effettuata con sistemi, quali quello di cassa continua o della “cassetta box”, in cui la predisposizione del bussolotto avviene in totale autonomia da parte del cliente e senza alcuna rendicontazione dell'intermediario (81).

### ***Decesso del titolare del conto***

Secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, il decesso del titolare dà luogo all'estinzione del rapporto di conto corrente, che è riconducibile alla figura del mandato. Da ciò consegue che in caso di pluralità di eredi: (a) si instaura la comunione ereditaria con riferimento al credito rappresentato dal saldo attivo del conto corrente; (b) occorre una disposizione congiuntamente impartita da tutti i coeredi per la liquidazione di tale saldo attivo (82). La conclusione deriva dall'applicazione dell'art. 784 del Codice di procedura civile ed è coerente con la giurisprudenza delle Sezioni unite in materia (83).

Quanto invece alla sorte dei crediti ereditari nell'ipotesi di successione *mortis causa* con pluralità di eredi, e in particolare alla possibilità per i coeredi di agire congiuntamente o disgiuntamente per la loro riscossione, l'ABF ritiene che la liquidazione delle somme e/o dei titoli depositati sul conto corrente del *de cuius* può essere effettuata dall'intermediario “solamente sulla base di disposizioni congiuntamente impartite da tutti gli eredi” (84).

Alla comunione ereditaria, poi, è stato riconosciuto non solo il diritto di operare sul conto per il tramite di un rappresentate comune ex art. 1105 c.c., ma anche quello di agire dinanzi all'Arbitro per la tutela di tale diritto, pur in mancanza di una piena coincidenza fra i comunisti e i cointestatari del conto (85).

---

(80) Cfr. decisione n. 745/2013.

(81) Cfr. decisione n. 5273/2013.

(82) Cfr. decisione n. 629/2013.

(83) Cfr. Cass., SS.UU., n. 24657/2007.

(84) Cfr. decisioni nn. 3626/2013 e 1576/2013.

(85) Cfr. decisione n. 4167/2013.

L'effetto estintivo non si produce, invece, in caso di cointestazione del rapporto “a firma disgiunta”: in simili ipotesi l'evento morte di uno dei contitolari non porta allo scioglimento del rapporto (86). Il cointestatario superstite può continuare a utilizzare il conto dovendosi riconoscere piena continuità, pure successivamente alla morte di uno dei cointestatari, “dell'efficacia del patto di firma disgiunta e quindi della potestà di compiere operazioni disgiuntamente anche oltre le rispettive quote” (87).

Sul punto, l'orientamento dell'Arbitro è univoco (88) e si fonda sull'art. 1854 c.c., che individua nell'ipotesi di conto a firma disgiunta un caso di obbligazione solidale. Pertanto, nel caso di morte del cointestatario, il vincolo solidale persiste e la facoltà di disporre del saldo deve essere riconosciuta tanto al contitolare superstite quanto agli eredi del cointestatario deceduto (89).

## Depositi bancari e buoni postali fruttiferi

### *Depositi bancari*

Con il contratto di deposito bancario la banca acquista la proprietà delle somme depositate e si obbliga a restituirle al cliente alla scadenza del termine convenuto (depositi a scadenza fissa) ovvero a richiesta del depositante (depositi a vista), salva l'esigenza di rispettare un eventuale termine di preavviso (depositi con preavviso). Se il deposito è regolato in conto corrente, il cliente può alternare prelevamenti e versamenti, a seconda delle proprie esigenze.

In materia di depositi i Collegi – sulla scorta della più recente giurisprudenza di legittimità – hanno confermato i propri orientamenti in tema di prescrizione del diritto del depositante al rimborso delle somme depositate e al pagamento degli interessi maturati sulle stesse.

In assenza di una manifestazione di volontà della banca di recedere dal rapporto, la prescrizione del diritto di credito del depositante non può iniziare a decorrere prima che questi avanzi la richiesta di restituzione (90): la mancata riscossione del credito non costituisce inerzia da parte del cliente ma esercizio della funzione di custodia propria del deposito (91).

(86) Cfr. Cass. n. 15231/2002.

(87) Cfr. decisione n. 2415/2013.

(88) Cfr. anche decisioni nn. 1673/2013 e 3759/2013.

(89) Cfr. decisione n. 1576/2013.

(90) Cfr. decisione n. 854/2013, che si rifà a Cass. 20 gennaio 2012, n. 788.

(91) Cfr. decisione n. 402/2013.

In diverse occasioni i Collegi hanno confermato che l'obbligo della banca di restituire le somme depositate è un debito "di valuta", in quanto tale insuscettibile di rivalutazione monetaria (92), e che il diritto del depositante di chiedere all'intermediario l'annotazione sul libretto degli interessi maturati sulla somma depositata si prescrive nel termine quinquennale di cui all'art. 2948, n. 4, c.c. (93), decorrente dalla data di scadenza del loro pagamento (94).

L'impossibilità di ottenere la rivalutazione delle somme giacenti su depositi accesi in epoche assai risalenti nel tempo ha comportato – in relazione alla richiesta di restituzione di somme di importo irrilevante – il rigetto di diversi ricorsi per "abuso del rimedio offerto dal ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, [...] in adesione a principi generali rinvenibili nella giurisprudenza della Corte europea dei diritti dell'uomo" (95).

Quanto alla rilevanza degli elementi di prova esibiti dalle parti, in talune occasioni i Collegi hanno fatto applicazione dell'art. 1835, comma 2, c.c., in virtù del quale "le annotazioni sul libretto firmate dall'impiegato di banca che appare addetto al servizio fanno piena prova nei rapporti tra banca e depositante". Pertanto, come evidenziato dalla giurisprudenza di legittimità, spetta alla banca, ove tali sottoscrizioni facciano difetto, dare la prova di disposizioni date dal cliente per la restituzione delle somme depositate (96).

In tale quadro, a giudizio dei Collegi, l'efficacia probatoria delle annotazioni sul libretto non può essere esclusa né sulla base delle dichiarazioni degli impiegati volte a dimostrare che il cliente abbia compiuto operazioni di prelievo (97), né attraverso l'esibizione delle evidenze informatiche dell'intermediario: in base all'art. 2709 c.c., le scritture dell'imprenditore fanno prova non a favore ma contro l'imprenditore medesimo (98).

È stato anche rilevato che ai libretti di deposito si applica l'obbligo di identificazione del cliente previsto dall'art. 19 del D.lgs. 231/2007. A fronte di tale previsione, l'ABF ha ritenuto legittimo il blocco dell'operatività disposto dall'intermediario resistente, che aveva regolarmente rivolto al cliente l'invito a recarsi in filiale per la compilazione dell'apposito questionario (99).

---

(92) Cfr. decisione n. 2305/2013.

(93) Cfr. decisione n. 3382/2013.

(94) Cfr. decisione n. 854/2013.

(95) Cfr. decisione n. 1635/2013. Il principio per cui non può accordarsi tutela in relazione a richieste riguardanti importi di entità irrilevante – particolarmente frequente in questa fattispecie, facente spesso capo al ritrovamento di libretti di deposito assai risalenti nel tempo – è stato affermato anche con riferimento a vicende riferibili alla tematica concernente la restituzione delle somme devolute al "fondo rapporti dormienti", di cui si dirà anche in seguito: cfr. decisione n. 3942/2013.

(96) In tal senso cfr. Cass. n. 422/2000, richiamata dalla decisione n. 1703/2013.

(97) Cfr. decisione n. 1703/2013.

(98) Cfr. decisione n. 5658/2013.

(99) Cfr. decisione n. 4892/2013.

## LA LEGITTIMAZIONE DEI COINTESTATARI SUPERSTITI A OPERARE SUL LIBRETTO DI DEPOSITO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione relativa all'applicabilità della normativa fiscale in tema di successione nel caso di una richiesta di liquidazione avanzata dai cointestatari di un libretto di deposito a risparmio a firma disgiunta, a seguito del decesso di un altro cointestatario (cfr. decisione n. 5305/2013).

È stato preliminarmente osservato come in diverse pronunce i Collegi dell'ABF abbiano aderito all'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione, in virtù del quale nel caso in cui il deposito bancario sia intestato a più persone, con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche disgiuntamente, “si realizza una solidarietà dal lato attivo dell'obbligazione, che sopravvive alla morte di uno dei contitolari, sicché il contitolare ha diritto di chiedere, anche dopo la morte dell'altro, l'adempimento dell'intero saldo del libretto di deposito a risparmio e l'adempimento così conseguito libera la banca verso gli eredi dell'altro contitolare” (100).

Il Collegio di coordinamento ha rilevato tuttavia come né le pronunce dell'ABF né la richiamata decisione della Suprema Corte abbiano preso in considerazione l'incidenza della normativa fiscale sulla questione relativa alla legittimazione spettante ai cointestatari superstiti.

In particolare, ai sensi dell'art. 48, comma 4, del Testo unico in materia di imposte di successioni e donazioni – di cui al decreto legislativo 31 ottobre 1990, n. 346 – gli intermediari non possono provvedere ad alcuna operazione se non è stata fornita la prova della presentazione della dichiarazione di successione.

Tale disposizione impone quindi all'intermediario un vero e proprio divieto di esecuzione della prestazione, in funzione di interessi pubblici ritenuti preminenti dal legislatore, almeno sino al momento in cui non sia stata presentata la denuncia di successione (101).

Secondo il Collegio di coordinamento, il vincolo di indisponibilità per gli eredi può essere fatto valere anche nei confronti degli altri cointestatari del libretto di deposito, pur legittimati, fin tanto che i primi non provvedano alla presentazione della documentazione successoria. In assenza di tale vincolo sarebbero possibili pratiche elusive della normativa fiscale, consentendo agli eredi di evitare il pagamento dell'imposta sulla successione, semplicemente cointestando un libretto di deposito a risparmio.

Sulla base di tali principi, il Collegio di coordinamento ha reputato legittimo il rifiuto opposto dalla banca ai coeredi del titolare del deposito, già contitolari dello stesso unitamente al *de cuius*, di liquidare la quota di spettanza di quest'ultimo, in mancanza dell'assolvimento dell'obbligo di presentazione della documentazione successoria richiesta dall'art. 48 del Testo unico.

(100) Cfr. Cass. n. 15231/2002.

(101) La normativa speciale prevede l'applicazione delle sanzioni di cui all'art. 53 del richiamato Testo unico, nel caso in cui l'istituto di credito provveda comunque alla liquidazione della quota ereditaria.

## Buoni postali fruttiferi

Una parte del contenzioso esaminato dai Collegi attiene ai buoni postali fruttiferi.

I buoni postali fruttiferi (BPF) sono dei titoli emessi dalla Cassa depositi e prestiti, garantiti dallo Stato e collocati presso il pubblico, in via esclusiva, da Poste Italiane. Si tratta di titoli che prevedono la restituzione del capitale investito e il pagamento di interessi. Talune emissioni prevedono rendimenti crescenti nel tempo, che incentivano i sottoscrittori a mantenere l'investimento per periodi prolungati.

In numerose occasioni i Collegi sono stati chiamati a pronunciarsi in relazione a casi di sottoscrizione di buoni postali fruttiferi – avvenute nel corso degli anni '80 - '90 del secolo scorso – in cui si è riscontrata una divergenza, per quanto attiene alla misura dei rendimenti e ai termini per l'esercizio del diritto di rimborso, tra le indicazioni contenute sul titolo e la disciplina ministeriale di emissione.

L'oggetto del contendere riguarda, in particolare, l'applicabilità delle condizioni pattuite con la clientela in sede di sottoscrizione dei titoli, in luogo di quella ministeriale richiamata dal modulo prestampato utilizzato per il collocamento. In base alla disciplina vigente al tempo delle emissioni oggetto di contestazione, le variazioni dei tassi applicabili erano disposte, per ogni serie, con un decreto del Ministero del Tesoro, avevano effetto in relazione alla serie di nuova emissione e potevano essere estese a una o più delle precedenti serie. Le determinazioni di cui al richiamato decreto ministeriale dovevano essere riportate a tergo dei titoli offerti in sottoscrizione (102).

Come evidenziato dal Collegio di coordinamento (cfr. il riquadro: *La disciplina applicabile ai buoni postali fruttiferi. La decisione del Collegio di coordinamento*), il contenzioso trarrebbe origine “dall'infelice accorgimento di alcuni uffici postali di offrire in sottoscrizione [...] buoni [...] stampati sotto la vigenza di emissioni precedenti”, apportando modifiche alle condizioni economiche previste dalla disciplina ministeriale mediante l'apposizione di un timbro sul retro del titolo.

In argomento, le Sezioni unite della Cassazione hanno ritenuto che “il vincolo contrattuale tra emittente e sottoscrittore dei titoli si forma sulla base dei dati risultanti dal testo dei buoni di volta in volta sottoscritti; ne deriva che il contrasto tra le condizioni, in riferimento al saggio degli interessi, apposte sul titolo e quelle stabilite dal DM che ne disponeva l'emissione deve essere risolto dando la prevalenza alle prime” (103).

(102) Cfr., in particolare, art. 173, decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156, di approvazione del Testo unico delle disposizioni legislative in materia postale, di bancoposta e di telecomunicazioni. La norma – unitamente all'intero titolo VI del richiamato decreto, in cui è inserita – è stata abrogata a opera dell'art. 7, comma 3, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 284.

(103) Cfr. Cass., SS.UU., 15 giugno 2007, n. 13979.

In diverse occasioni i Collegi dell'ABF hanno ritenuto prevalenti le esigenze di tutela dell'affidamento del cliente, optando per l'applicabilità delle condizioni riportate sul titolo rispetto a quelle dettate dal regolamento istitutivo (104).

In talune decisioni, tuttavia, i Collegi, pur richiamando l'orientamento delle Sezioni unite del 2007, ne hanno limitato la portata al caso in cui le indicazioni circa il regime degli interessi apposte sui BPF consegnati ai sottoscrittori fossero sul punto difformi dalle determinazioni contenute in decreti ministeriali antecedenti alla loro emanazione (105). L'informazione risultante dai titoli non prevale su quanto previsto dai decreti ministeriali successivi al loro rilascio, ma può solo costituire la fonte di una obbligazione risarcitoria (106).

#### **LA DISCIPLINA APPLICABILE AI BUONI POSTALI FRUTTIFERI. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

In relazione all'emersione di indirizzi contrastanti, il Collegio di coordinamento è stato investito della questione relativa alla disciplina applicabile ai buoni postali fruttiferi in caso di divergenza, per quanto attiene alla misura dei rendimenti e ai termini per l'esercizio del diritto al rimborso, tra le indicazioni apposte sul titolo (probabilmente stampato sotto la vigenza di emissioni precedenti) e la disciplina ministeriale della specifica emissione (riconducibile al buono fruttifero solo mediante l'indicazione della serie riportata sul fronte del titolo).

Il Collegio di coordinamento, con decisione n. 5673/2013, ha condiviso la ricostruzione della fattispecie operata dalla sentenza resa dalle Sezioni unite della Cassazione (Cass. n. 13979/2007), sottolineando come la disciplina ministeriale non preclude che nelle singole operazioni le condizioni offerte al risparmiatore possano configurarsi in termini differenti.

Nel caso di specie, le indicazioni contenute sul BPF hanno ingenerato nel sottoscrittore il legittimo affidamento che il titolo avesse durata ventennale, fosse rimborsabile fino a cinque anni dopo e che i rendimenti pattuiti fossero quelli indicati sul retro del titolo. È stato così riconosciuto il diritto del ricorrente di riscuotere capitale e interessi secondo tali condizioni.

### **Mutui e altri finanziamenti**

Anche nel 2013 le pronunce dell'ABF in materia di mutui e di altri finanziamenti sono numerose. Esse riguardano per lo più problematiche già emerse negli anni scorsi, sulle quali, nel corso del 2013, è stato chiamato a pronunciarsi anche il Collegio di coordinamento.

(104) Cfr. decisioni nn. 1572 e 5677/2013.

(105) Cfr. decisione n. 4084/2013.

(106) Cfr. decisione n. 2157/2013.

### *Fase precontrattuale*

Un caso esaminato dall'Arbitro ha riguardato il ritardo nella consegna, da parte del tecnico incaricato, della perizia sull'immobile oggetto di mutuo ipotecario che aveva comportato la scadenza di un'offerta promozionale, con conseguente applicazione di condizioni più gravose. Al riguardo il Collegio ha affermato la responsabilità precontrattuale dell'intermediario, per la violazione del dovere di buona fede di cui all'art. 1337 c.c. (107).

Analoga responsabilità è stata rilevata nel caso di conclusione del contratto a condizioni deteriori rispetto a quelle proposte all'inizio delle trattative, sulle quali il cliente aveva riposto legittimo affidamento. Nello specifico, l'Arbitro ha censurato la condotta della banca che ha comunicato l'incremento dello spread a distanza di poche settimane dalla iniziale proposta (108).

Nel precisare che è legittima la scelta dell'intermediario di non concedere ulteriore credito a un soggetto in oggettiva e dichiarata difficoltà finanziaria, l'Arbitro ha ritenuto censurabile l'eccessiva durata dell'istruttoria per la valutazione del merito di credito (109).

La valutazione del merito di credito trova giustificazione nell'esigenza di tutelare non soltanto il mercato del credito, ma anche chi presenta la richiesta di finanziamento. Ai sensi dell'art. 124, comma 5, TUB, l'intermediario ha infatti l'obbligo di fornire al cliente "chiarimenti adeguati in modo che [...] possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria". Secondo l'Arbitro, la violazione di tale obbligo determina il diritto del cliente al risarcimento del danno subito ma non causa l'annullabilità del contratto di finanziamento, considerato che "tale sanzione [...] non è generalmente applicabile al di fuori dei casi previsti dalla legge" (110).

L'Arbitro ha escluso che il danno derivante dal rifiuto di un finanziamento, opposto dalla banca dopo aver indotto il richiedente a confidare nella sua concessione, debba essere "commisurato percentualmente all'ammontare del prestito atteso e non erogato": se il danno fosse pari all'ammontare netto del finanziamento, il richiedente si troverebbe in una posizione addirittura migliore di quella in cui si sarebbe trovato se avesse ottenuto il finanziamento, essendo in tal caso tenuto al pagamento degli interessi (111).

Sempre in tema di mancata concessione di fido, l'Arbitro ha evidenziato che – in base alla disciplina di trasparenza adottata in applicazione del D.lgs 141/2010 – l'intermediario è tenuto a "fornire indicazioni in ordine alle ragioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito" (112).

---

(107) Cfr. decisione n. 4976/2013.

(108) Cfr. decisione n. 275/2013.

(109) Cfr. decisione n. 4259/2013.

(110) Cfr. decisione n. 4440/2013.

(111) Cfr. decisione n. 1529/2013.

(112) Cfr. decisione n. 2464/2013.

## LA MOTIVAZIONE DEL RIFIUTO DI CONCESSIONE DEL CREDITO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Sulla questione relativa alla legittimità del rifiuto dell'intermediario a fornire al cliente più precise informazioni sulla mancata concessione di un finanziamento, è intervenuto il Collegio di coordinamento, in considerazione di orientamenti non univoci espressi dai diversi Collegi ABF (decisione n. 6182/2013).

La richiesta di maggiori informazioni avanzata dal cliente era stata respinta dall'intermediario in quanto il sistema di valutazione, basato sull'utilizzo di strumenti statistico/informatici, non avrebbe consentito di fornire indicazioni specifiche in merito alle ragioni del diniego.

Il Collegio di coordinamento ha preliminarmente ribadito che non vi è un diritto del cliente alla concessione del credito, data l'autonomia decisionale dell'intermediario sull'erogazione.

La prassi operativa posta in essere dall'intermediario convenuto è peraltro in contrasto con le indicazioni dell'Autorità di Vigilanza, in quanto palesemente contraria “all'obbligo di collaborazione attiva nei confronti del cliente, al dovere cioè di assistenza nei suoi riguardi”.

Il Collegio ha rilevato che nell'ambito della nuova disciplina in materia di trasparenza “la tutela del cliente rappresenta un obiettivo diretto delle norme che regolano i rapporti con gli intermediari e non più soltanto un mezzo per promuovere la stabilità, l'efficienza e la competitività del sistema finanziario” (113). Il Collegio ha, inoltre, fatto riferimento alla Comunicazione della Banca d'Italia del 22 ottobre 2007 nella quale è previsto che qualora “decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente; nell'occasione anche al fine di salvaguardare la relazione col cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito”.

È in un simile quadro, a giudizio del Collegio di coordinamento, “che deve essere risolta la divergenza di vedute venutasi a creare tra i Collegi ABF”.

Il cliente ha il diritto pertanto di ricevere indicazioni sulle ragioni del diniego adeguatamente rapportate alle circostanze individuali che lo riguardano, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela).

### *Condizioni economiche del contratto*

In materia di condizioni economiche del contratto, l'ABF ha innanzitutto affermato che l'eccessiva onerosità dei costi applicati – se non collegata a una violazione

(113) Così l'ordinanza di rimessione: decisione n. 248/2013.

della normativa in tema di usura – non può essere censurata sotto il profilo dell'illeceità della causa e non può condurre, per questo, alla nullità del contratto (114).

L'Arbitro ha inoltre ricordato che la disciplina di cui agli artt. 33 e ss. del Codice del consumo (decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206) esclude che il carattere vessatorio della clausola possa riguardare la determinazione dell'oggetto del contratto o l'adeguatezza del corrispettivo dei beni e dei servizi, purché tali elementi siano individuati in modo chiaro e comprensibile (115).

Numerose sono le decisioni prese nel corso del 2013 in materia di *usura*.

In base alla L. 108/1996 (116), i tassi di interesse sono usurari se superiori al tasso soglia rilevante per la specifica tipologia di operazione creditizia. I tassi soglia sono determinati in base alle rilevazioni trimestrali dei tassi effettivi globali medi praticati per categorie omogenee di operazioni e pubblicati nella Gazzetta Ufficiale (art. 2).

Per la determinazione del tasso di interesse usurario si tiene conto delle commissioni, remunerazioni a qualsiasi titolo e delle spese, escluse quelle per imposte e tasse, collegate all'erogazione del credito (art. 644 del Codice penale).

In relazione alla citata disciplina, l'ABF si è pronunciato sull'inclusione, nel calcolo del tasso effettivo globale (TEG), delle spese assicurative sostenute contestualmente alla concessione del credito.

Le Istruzioni per la rilevazione dei tassi (provvedimento della Banca d'Italia del 18 agosto 2009) esplicitano che nel calcolo del TEG sono incluse, tra l'altro, “le spese per assicurazioni o garanzie intese ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito ovvero a tutelare altrimenti i diritti del creditore (ad es. polizze per furto e incendio sui beni concessi in leasing o in ipoteca), se la conclusione del contratto avente a oggetto il servizio assicurativo è contestuale alla concessione del finanziamento ovvero obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte, indipendentemente dal fatto che la polizza venga stipulata per il tramite del finanziatore o direttamente dal cliente”.

L'Arbitro ha affermato che vanno incluse nel calcolo del TEG anche le assicurazioni “aggiuntive” stipulate sull'automobile oggetto del finanziamento, in quanto contestuali allo stesso e parti integranti delle relative condizioni economiche (erano infatti “annoverate nello schema contrattuale predisposto dalla resistente”) (117).

A giudizio dei Collegi, la commissione di massimo scoperto (CMS) può essere inclusa nel calcolo del TEG, per la verifica del superamento del tasso soglia, solo

(114) Cfr. decisione n. 2521/2013.

(115) Cfr. decisione n. 5194/2013.

(116) Che ha novellato l'art. 644 c.p.

(117) Cfr. decisione n. 4183/2013.

a far data dall'entrata in vigore della modifica normativa introdotta dall'art. 2-bis, L. 2/2009 (118), che ne prevede espressamente la computabilità (119).

Alcune decisioni dell'Arbitro hanno riguardato la questione della cosiddetta usura sopravvenuta, ovvero le ipotesi in cui il superamento del tasso soglia sia intervenuto nel corso del rapporto di finanziamento.

Ai sensi dell'art. 1 del decreto legge 29 dicembre 2000, n. 394 – convertito, con modificazioni, nella legge 28 febbraio 2001, n. 24 e recante norme di interpretazione autentica della L. 108/1996, in materia di usura – “ai fini dell'applicazione dell'articolo 644 del codice penale e dell'articolo 1815, secondo comma, del codice civile, si intendono usurari gli interessi che superano il limite stabilito dalla legge nel momento in cui essi sono promessi o comunque convenuti, a qualunque titolo, indipendentemente dal momento del loro pagamento”.

A sostegno della rilevanza dell'usura sopravvenuta, l'Arbitro ha sottolineato che “appare singolare circoscrivere la rilevanza del fenomeno solo al momento genetico del rapporto”. Peraltro, dal superamento in corso di rapporto del tasso soglia non deriva la nullità degli interessi usurari, ai sensi dell' art. 1815, comma 2, c.c. ma unicamente l'inopponibilità al cliente di tassi eccedenti, “non potendo l'ordinamento ammettere il pagamento di interessi in misura superiore al tasso soglia trimestralmente rilevato” (120).

Nel caso in cui il superamento del tasso soglia si sia verificato in conseguenza di sopravvenuti mutamenti regolamentari nella normativa sul calcolo del TEG, l'intermediario è tenuto al ricalcolo degli interessi dovuti a partire dal momento dell'applicazione dei nuovi criteri e a “restituire al ricorrente la differenza tra l'importo degli interessi addebitati in base al contratto e il tasso soglia vigente pro-tempore” (121).

#### L'USURA SOPRAVVENUTA. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Sulla questione dell'usura sopravvenuta è stato coinvolto il Collegio di coordinamento in relazione alla presenza di diversità di orientamenti tra i Collegi.

Il caso in esame riguardava un contratto di finanziamento che al momento della stipula non presentava profili di contrasto con la normativa in materia di usura in quanto i tassi pattuiti erano contenuti sotto la soglia all'epoca rilevata; tuttavia la successiva discesa dei tassi di interesse aveva condotto il tasso fisso stipulato a superare le soglie rilevate successivamente.

(118) Conversione in legge, con modificazioni, del DL 185/2008.

(119) Cfr. decisione n. 804/2013.

(120) Cfr. decisione n. 1796/2013.

(121) Cfr. decisione n. 4374/2013. La decisione si riferisce, in particolare, alla modifica, nell'agosto del 2009, delle Istruzioni della Banca d'Italia, per cui ai fini del calcolo del TEG devono essere considerate anche le spese, legate al finanziamento, per l'assicurazione in caso di morte, invalidità, infermità o disoccupazione del debitore.

Nell'esaminare la fattispecie (cfr. decisione n. 77/2014), il Collegio di coordinamento ha preliminarmente affermato che la questione riguarda soltanto l'esigibilità degli interessi convenzionali risultati sopra la soglia, essendo pacifico che l'usura sopravvenuta non riguarda l'applicazione dell'articolo 644 c.p. né dell'articolo 1815, comma 2, c.c., dal momento che l'applicabilità di queste norme è stata esclusa dagli interventi chiarificatori del legislatore e dalla Corte Costituzionale, che ha successivamente accertato la legittimità della norma di interpretazione autentica (122).

Il Collegio non ritiene applicabile alla fattispecie nemmeno il rimedio civilistico di cui all'art. 1419 c.c. (123), che comporterebbe “in sostanza l'eliminazione del tasso pattuito che risulti pro tempore superiore alla soglia rilevata e la sua sostituzione automatica con il tasso soglia”. Ciò in quanto la finalità perseguita dalla disciplina antiusura non è solo quella “di evitare discriminazioni mediante le quali alcuni individui, o gruppi, accedono al credito a condizioni fortemente deteriori rispetto ad una media di mercato”, ma anche quella di “calmierare” il mercato del credito.

La sostituzione automatica del tasso pattuito con il tasso soglia finirebbe con l'incidere in modo asimmetrico sulla tipologia di finanziamenti: mentre i finanziamenti a tasso variabile incorporano un meccanismo di adeguamento ai tassi di mercato, quelli a tasso fisso sono invece esposti al rischio di usura sopravvenuta, perché “il prenditore assume il rischio dei tassi discendenti ed il prestatore assume il rischio dei tassi crescenti”. L'applicazione del rimedio di cui all'art. 1419 c.c. esporrebbe “il prestatore al rischio di tassi crescenti senza il vantaggio di poter profittare dei tassi decrescenti”, disincentivando con ciò “la stipulazione di finanziamenti poliennali a tasso fisso”.

Al fine di “calibrare il rimedio in modo da evitare effetti perversi”, il Collegio ha fatto riferimento al “ruolo centrale della buona fede nella moralizzazione dei rapporti contrattuali” che impone a ciascuna delle parti un dovere di agire preservando gli interessi dell'altra. Poiché nel caso di specie il tasso fisso pattuito si è collocato sin dall'origine appena al di sotto del tasso soglia, l'Arbitro ha ritenuto che in presenza di una discesa notevole e costante dei tassi di mercato, il creditore è tenuto a rendere partecipe il debitore dei vantaggi economici connessi con la riduzione del costo della provvista; in tal modo si concretizzano “anche le finalità calmieratrici insite in qualsiasi sistema di contrasto dell'usura”.

Di conseguenza l'intermediario è stato condannato al rimborso di quanto incassato a titolo di interessi e oneri superiori alla soglia antiusura.

Altra rilevante questione affrontata dall'Arbitro, talora intrecciata a problematiche di usura, riguarda l'*anatocismo*. Con riguardo ai finanziamenti con piano di rimborso rateale, l'Arbitro ha evidenziato che la capitalizzazione mensile degli interessi

(122) Cfr. Corte Costituzionale, n. 29/2002.

(123) Il comma 2 dell'art. 1419 c.c. dispone, infatti, che “la nullità di singole clausole non importa la nullità del contratto, quando le clausole nulle sono sostituite di diritto da norme imperative”.

di mora contrasta con le disposizioni contenute nella delibera CICR del 9 febbraio 2000, attuativa dell'art. 120, comma 2, TUB (124).

Sempre in tema di anatocismo, assumono rilievo alcune decisioni riguardanti il piano di ammortamento “alla francese”, che prevede il pagamento di rate costanti, composte ciascuna di una “quota capitale”, progressivamente crescente, e di una “quota interessi”, progressivamente decrescente; secondo i ricorrenti, tale piano di rimborso del prestito determinerebbe la produzione di interessi corrispettivi “anatocistici”, in violazione della norma di cui all'art. 1283 c.c.

Ad avviso dell'Arbitro tale metodo di ammortamento è legittimo se gli interessi (computati mese per mese) vengono calcolati solo sul capitale residuo del mutuo al mese precedente (125). In tale quadro, ciò che rileva è che il cliente – con la consegna del “piano” – è in grado di valutare l'ammontare degli interessi da pagare (126).

Quanto alle *voci di costo* applicate, l'Arbitro ha ritenuto inopponibile al cliente la clausola che prevede una generica commissione “per l'attività svolta dall'agente, dal mediatore e/o da ogni altro soggetto abilitato all'offerta fuori sede intervenuto nell'operazione di prestito”: tale formulazione non consente di individuare la prestazione addebitata al cliente (127).

### ***Esecuzione del contratto ed estinzione anticipata***

Riguardo alle problematiche che emergono in fase di esecuzione del contratto, l'Arbitro ha giudicato contraria a buona fede la scelta dell'intermediario di procedere, senza alcun preavviso, alla quasi integrale riduzione dei finanziamenti erogati in favore del cliente. In mancanza di giustificazioni inerenti alla situazione economica del cliente – che avrebbe invece reso possibile una più graduale riduzione degli affidamenti – tale condotta è stata qualificata come “interruzione brutale del credito” (128).

Il principio di buona fede è stato richiamato anche in relazione all'addebito di somme, a titolo di interessi di mora e di commissioni mensili, per la gestione di un conto corrente e di una carta di credito a esso collegata, rimasti entrambi per lungo tempo non utilizzati. Il Collegio, pur riconoscendo che il ricorrente avrebbe dovuto chiudere il rapporto, ha censurato la condotta dell'intermediario che non aveva contattato il cliente per evitare l'inutile aggravarsi della sua esposizione nei confronti della banca (129).

---

(124) Cfr. decisione n. 2544/2013.

(125) Cfr. decisione n. 424/2013.

(126) Cfr. decisione n. 429/2013.

(127) Cfr. decisione n. 4020/2013.

(128) Cfr. decisione n. 3105/2013.

(129) Cfr. decisione n. 6178/2013.

L'Arbitro ha ricordato che “la banca non è tenuta a fornire le informazioni che le vengono richieste ma quando accetti di fornirle deve fornire informazioni esatte, mentre il fornire informazioni inesatte e fuorvianti integra gli estremi dell'illecito aquiliano”. Ciò soprattutto nel caso in cui la banca abbia comunicato informazioni false o inesatte circa la situazione economica e la solvibilità di un cliente quando, sulla base di tali informazioni, siano stati erogati nuovi finanziamenti al medesimo soggetto, rivelatosi poi insolvente (130).

Non è rinvenibile, al di fuori di alcune ipotesi eccezionali, un generico diritto alla rinegoziazione del contratto: la modifica delle condizioni economiche, infatti, non può essere imposta ed è possibile solo quando banca e cliente siano concordi sulle variazioni da apportare (131). Nell'attuale cornice normativa, tale diritto è ipotizzabile solo con riguardo ai mutui a tasso variabile per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale (cosiddetta rinegoziazione imposta) (132).

Ai sensi dell'articolo 125-*sexies*, comma 1, TUB, “il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tal caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto”.

Si introduce dunque una distinzione tra voci di costo *up front* (applicate una tantum al contratto, in quanto volte alla copertura di spese e/o alla remunerazione di attività propedeutiche alla concessione del finanziamento) e spese *recurring* (a copertura invece di oneri destinati a maturare nel corso della vita del contratto e in ragione della durata dello stesso) decretando la rimborsabilità, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, unicamente di queste ultime spese.

Le comunicazioni indirizzate al sistema dalla Banca d'Italia nel 2009 e nel 2011 rimettono alla documentazione contrattuale e di trasparenza la puntualizzazione circa la natura ricorrente o meno delle commissioni applicate (133).

Sulla scorta della giurisprudenza della Corte di Cassazione, l'Arbitro ha chiarito che, ai fini dell'applicabilità della disciplina, non rileva che l'art. 125-*sexies* TUB sia entrato in vigore in epoca successiva alla data di stipulazione del contratto: “il principio di irretroattività non impedisce che la legge nuova si applichi alla disciplina dei rapporti [...] che pur avendo origine sotto il vigore della legge abrogata, siano destinati a durare ulteriormente” (134).

(130) Cfr. decisione n. 3333/2013.

(131) Cfr. decisione n. 4644/2013.

(132) Cfr. art. 3 decreto legge 27 maggio 2008, n. 93 (cosiddetto decreto Tremonti), convertito con modificazioni dalla legge 24 luglio 2008, n. 126.

(133) Cfr. comunicazione della Banca d'Italia del 10 novembre 2009 *Cessione del quinto dello stipendio e operazioni assimilate: cautele e indirizzi per gli operatori* e comunicazione della Banca d'Italia del 7 aprile 2011 *Cessione del quinto dello stipendio o della pensione e operazioni assimilate*.

(134) Cfr. decisione n. 2375/2013.

L'Arbitro ha inoltre affermato che sono rimborsabili, per la parte non maturata, le commissioni bancarie e di intermediazione, le spese di incasso quote e il premio assicurativo. In assenza di una chiara ripartizione nel contratto tra oneri e costi *up front* e *recurring*, per l'individuazione della quota da rimborsare va considerato l'intero importo di tali voci.

L'ABF ha respinto la domanda di restituzione di quota parte del premio assicurativo corrispondente al periodo non goduto in un caso in cui la polizza era stata stipulata non a tutela del credito ma a copertura di eventuali spese mediche, evidenziando a tal fine il carattere facoltativo della polizza nonché la durata della copertura ivi prevista, inferiore rispetto alla naturale scadenza del finanziamento (135).

All'azione di restituzione della quota di commissioni assicurative relative al periodo residuo del contratto di finanziamento estinto non si applica, secondo l'Arbitro, il regime di prescrizione breve previsto dall'art. 2952 c.c. in materia assicurativa (136).

#### **L'ESTINZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO DI MUTUO FONDIARIO E LA SORTE DELL'ASSICURAZIONE INCENDIO E/O DANNEGGIAMENTO DELL'IMMOBILE IPOTECATO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Con la decisione n. 896/2014, il Collegio di coordinamento ha risolto il contrasto di orientamenti emerso tra Collegi in merito all'idoneità della richiesta di estinzione anticipata del contratto di finanziamento a determinare anche l'automatica estinzione della polizza assicurativa collegata, relativa al rischio incendio e/o danneggiamento dell'immobile oggetto della garanzia ipotecaria.

Il Collegio di coordinamento ha ricordato che è generalmente riconosciuta dall'ABF l'esistenza di un collegamento negoziale tra il mutuo fondiario e la polizza assicurativa sull'incendio e/o il danneggiamento dell'immobile oggetto di garanzia ipotecaria in quanto gli intermediari sono soliti richiedere alla clientela di stipulare, contestualmente alla concessione di un mutuo, una polizza assicurativa a copertura dei rischi riguardanti l'immobile. Nella maggior parte dei casi, tale polizza viene collocata dalla stessa banca mutuante, che è anche beneficiaria della stessa.

L'esistenza del collegamento negoziale non può essere messa in dubbio quando la copertura contro il rischio di incendio e/o danneggiamento dell'immobile gravato da ipoteca sia stipulata dallo stesso intermediario oppure qualora il contratto di finanziamento preveda l'obbligo del cliente di assicurare l'immobile fino a concorrenza del valore reale, con vincolo a favore della banca: in questi casi, con l'estinzione anticipata del mutuo viene meno l'interesse all'esistenza della polizza da parte della banca.

Tuttavia ad avviso del Collegio, in ipotesi di estinzione del mutuo, "non si può dire [...] che sia cessato il rischio di incendio e che quindi sia venuto meno

(135) Cfr. decisione n. 912/2013. In simili circostanze, il Collegio non ha reputato sussistente il collegamento negoziale, che legittima l'Arbitro a pronunciarsi sulla rimborsabilità dei premi assicurativi.

(136) Cfr. decisione n. 2529/2013.

l'interesse all'assicurazione". Di conseguenza, nonostante il collegamento negoziale, l'estinzione del mutuo non è idonea a determinare la cessazione del rischio di incendio, poiché l'evento può evidentemente ancora verificarsi. La copertura assicurativa resta pur sempre, per il proprietario del bene, un atto di previdenza e la sua estinzione automatica potrebbe addirittura operare in suo danno.

Peraltro, se deve escludersi la risoluzione automatica del rapporto assicurativo, resta comunque ferma la possibilità per il mutuatario di recedere anticipatamente dal contratto di assicurazione. In tal caso la richiesta di rimborso della parte non goduta potrà essere rivolta direttamente all'intermediario convenuto.

Relativamente alle commissioni pagate ad agenti e mediatori, l'Arbitro ha precisato che esse, in quanto relative alla "fase preliminare alla concessione del finanziamento", non sono soggette a maturazione nel tempo e, di conseguenza, non sono retrocedibili in seguito all'estinzione anticipata del contratto (137).

## Garanzie

Riguardo alle garanzie collegate ai finanziamenti l'Arbitro ha insistito sul carattere accessorio del contratto di fideiussione rispetto al credito garantito. Di conseguenza, dalla nullità del contratto di finanziamento consegue l'invalidità o comunque l'inefficacia della garanzia prestata (138).

A giudizio dell'ABF l'obbligazione di garanzia assunta dal socio in favore della società cui appartiene non viene meno a seguito della cessione della partecipazione, poiché il mutamento del rapporto tra il ricorrente e la debitrice principale non rileva rispetto al vincolo assunto personalmente, in veste di garante, nei confronti della debitrice (139).

Il medesimo principio è stato affermato anche con riguardo all'ipotesi di trasformazione della società garantita in società in accomandita semplice, evento che non vale a estinguere l'obbligazione fideiussoria (140). Nella stessa occasione l'Arbitro ha inoltre affermato il diritto del fideiussore a ricevere, ai sensi dell'art. 119 TUB, "informazioni sull'andamento dell'esposizione debitoria della società garantita". Tale disposizione si applica, infatti, a tutti i contratti di durata, tra i quali va inquadrato, ad avviso del Collegio, anche il contratto di fideiussione, rivolto a soddisfare un bisogno durevole del creditore.

Tra i diritti del fideiussore rientra anche quello di ottenere, a seguito di parziali adempimenti da parte del mutuatario, la corrispondente diminuzione della garanzia concessa. Il principio di proporzionalità della garanzia rispetto all'entità del debito emergerebbe nel disposto dell'art. 39, comma 5, TUB che sancisce il diritto dei de-

(137) Cfr. decisione n. 6608/2013.

(138) Cfr. decisione n. 2435/2013.

(139) Cfr. decisione n. 236/2013.

(140) Cfr. decisione n. 5712/2013.

bitori, in caso di estinzione della quinta parte del debito originario, alla riduzione proporzionale della somma iscritta e alla parziale liberazione degli immobili ipotecati, quando risulti che, per le somme ancora dovute, i rimanenti beni vincolati “costituiscono una garanzia sufficiente” (141).

Con riferimento all'ipotesi di recesso dal rapporto fideiussorio, l'ABF ha affermato che l'obbligo residuo di garanzia “è limitato [...] alle sole obbligazioni già esistenti nel patrimonio del debitore principale prima della data di efficacia del recesso, ivi incluse quelle non ancora maturate, ma con esclusione di quelle non ancora sorte a tale data”. È pertanto nulla, poiché contraria alla previsione di cui all'art. 1941, comma 1, c.c. (142), la clausola in virtù della quale il fideiussore è “tenuto a rispondere, oltre che delle obbligazioni del debitore in essere al momento in cui avrà efficacia il recesso, di ogni altra obbligazione che venisse a sorgere o a maturare successivamente in dipendenza dei rapporti esistenti al momento suindicato” (143).

È altresì nulla – e la nullità può essere rilevata d'ufficio dal Collegio – la fideiussione rilasciata da un confidi ex art. 155, comma 4, TUB al di fuori dei limiti di operatività previsti per tale tipologia di intermediari (144). Nel caso di specie, la fideiussione era stata rilasciata a garanzia dell'adempimento, da parte di un'impresa terza, dell'obbligazione relativa al pagamento del canone nell'ambito di un contratto di affitto d'azienda (145).

#### LE GARANZIE REALI E IL DIRITTO DI VENDITA DEI TITOLI DEPOSITATI. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Con la decisione n. 4808/2013, il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione relativa alla legittimità della clausola, presente in un contratto di deposito e amministrazione titoli, in virtù della quale, quando esistano tra banca e cliente più rapporti di qualsiasi genere o natura, se questi presentano saldi negativi, nonostante l'invito a ripianarli della banca, a quest'ultima viene riconosciuto il diritto di trattenere e vendere i titoli depositati e, conseguentemente, compensare con il ricavo il suo credito; ciò in qualunque momento e senza obbligo di preavviso e/o formalità. La questione è stata sottoposta all'esame del Collegio di coordinamento “attesa la mancanza di precedenti specifici in termini”, nonché in ragione della sua “rilevanza sistemica”.

Il Collegio ha preliminarmente osservato che la formulazione utilizzata nella richiamata clausola contrattuale appare contraddittoria in quanto il diritto di trat-

(141) Cfr. decisione n. 524/2013.

(142) Nella parte in cui dispone che: “la fideiussione non può eccedere ciò che è dovuto dal debitore”.

(143) Cfr. decisione n. 4526/2013.

(144) Viene richiamata, a tal fine, la comunicazione della Banca d'Italia del 7 ottobre 2011 che chiarisce che i confidi possono svolgere esclusivamente “l'attività di garanzia collettiva dei fidi che consiste nella prestazione mutualistica e imprenditoriale di garanzie volta a favorire l'accesso delle piccole e medie imprese associate al credito di banche e degli altri soggetti operanti nel settore finanziario”.

(145) Cfr. decisione n. 4471/2013. Il richiamo all'art. 155, comma 4, TUB deve intendersi riferito al testo della norma attualmente in vigore, in attesa che si completi l'iter della riforma avviata con il D.lgs. 141/2010.

tenere e quello di vendere hanno natura diversa. È assodato infatti che il “diritto di ritenzione” non è un diritto reale e autorizza unicamente a rifiutare la restituzione. Il diritto di vendere un bene, invece, è una prerogativa del proprietario che può essere trasferita solo a chi abbia acquistato un diritto reale di garanzia sul bene medesimo.

In ragione di ciò, il Collegio conclude nel senso della nullità della pattuizione in esame, con conseguente condanna dell’intermediario a reintegrare nel deposito della ricorrente i titoli venduti in virtù della stessa. La banca ovviamente non perde il suo diritto di credito, che rimane del tutto impregiudicato, e nemmeno deve rinunciare alla compensazione.

In una decisione l’Arbitro ha esaminato il caso in cui – a fronte del mandato a gestire il patrimonio mobiliare affidato dal cliente a una banca – erano stati costituiti in pegno “non già i titoli in sé, bensì i crediti derivanti dai contratti conclusi tra il ricorrente e il gestore degli strumenti finanziari”. Qualificata la fattispecie come pegno di crediti, l’Arbitro ha escluso la nullità della clausola relativa per indeterminabilità del valore del credito sottoposto a pegno: la determinazione del credito pignorato può derivare *per relationem* da elementi “presenti all’interno della scrittura o anche ad essa esterni, purché il documento contenga indici di collegamento utili alla individuazione del credito e della cosa” (146).

### **Segnalazioni da parte dei Prefetti**

L’articolo 27-*bis*, comma 1-*quinqües*, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 (convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27), dispone che “ove lo ritenga necessario e motivato, il Prefetto segnala all’Arbitro bancario e finanziario, istituito ai sensi dell’art. 128-*bis* del Testo unico di cui al decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il Prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell’istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L’Arbitro si pronuncia non oltre trenta giorni dalla segnalazione”.

Ai sensi delle relative disposizioni della Banca d’Italia, la previsione di legge si applica ai rapporti tra banche e clienti nei casi in cui la contestazione alla banca tragga origine dalla mancata erogazione, dal mancato incremento o dalla revoca di un finanziamento, dall’inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento o da altri comportamenti della banca conseguenti alla valutazione del merito di credito del cliente.

Rimane fermo il diritto del cliente di adire direttamente l’ABF, secondo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il Prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

(146) Cfr. decisione n. 4816/2013; la decisione richiama Cass. n. 20699/2007, da cui è tratta la citazione riportata nel testo.

Come detto, la procedura in esame riguarda unicamente i rapporti tra banche e clienti; è stata pertanto dichiarata l'improcedibilità della segnalazione prefettizia riguardante una società emittente carte di credito, in quanto impresa non autorizzata all'esercizio dell'attività bancaria (147). Analogamente, le segnalazioni dei Prefetti non possono riguardare l'operatività di intermediari operanti esclusivamente nel settore del leasing, che non svolgono attività di raccolta (148).

Sotto altro profilo, è stata dichiarata "manifestamente inaccessibile alla cognizione dell'Arbitro" una segnalazione prefettizia concernente l'eventuale superamento del tasso soglia antiusura. Al riguardo, il Collegio ha osservato che la questione "non è relativa a contestazioni sul merito di credito, quanto piuttosto a una ordinaria controversia che l'avente titolo potrebbe eventualmente incardinare [...] attraverso l'altrettanto ordinario procedimento diretto di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, che non può essere in alcun modo confuso o giustapposto alla segnalazione prefettizia a rischio, altrimenti, di inammissibili sovrapposizioni tra i due insiemi normativi" (149).

Riguardo ai criteri su cui si basa la decisione delle controversie segnalate dai Prefetti, l'Arbitro ha precisato che anche in quest'ambito la propria attività "si fonda sull'applicazione della normativa positivamente vigente" e che la sua "è una decisione di diritto e non di equità" (150).

Con riferimento alla revoca di alcuni affidamenti, l'Arbitro ha ribadito che l'esercizio del diritto di recesso non è sindacabile in sede giurisdizionale "ove non possono apprezzarsi le scelte imprenditoriali delle parti, tra le quali la libertà di decidere in merito alla convenienza del mantenimento dei rapporti negoziali" (151).

L'Arbitro ha ribadito l'inesistenza di un diritto del cliente all'erogazione del credito anche in relazione alla surroga dei finanziamenti, dal momento che "la recente disciplina di agevolazione della c.d. portabilità del mutuo (ora rifluita nel TUB all'art. 120-*quater*) non altera (e, anzi, suppone) tale assetto ordinamentale, nella parte in cui conferma la sua applicazione subordinatamente all'assenso dell'intermediario" subentrante (152).

### *Credito ai consumatori*

La regola secondo cui l'intermediario è vincolato all'applicazione delle condizioni economiche in precedenza pubblicizzate è stata applicata dall'Arbitro anche in relazione alle operazioni di credito ai consumatori. Così, in presenza di un "disguido tecnico-informatico, per effetto del quale alla pratica del cliente non erano state ag-

---

(147) Cfr. decisione n. 3108/2013.

(148) Cfr. decisione n. 3916/2013.

(149) Cfr. decisione n. 4914/2013.

(150) Cfr. decisione n. 119/2013.

(151) Cfr. decisione n. 6738/2013.

(152) Cfr. decisione n. 1925/2013.

ganciate le condizioni previste per il finanziamento”, si applica l’art. 117, comma 6, TUB il quale prevede che “sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali [...] che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati” (153).

Ai fini del rispetto della normativa di trasparenza è poi necessario che venga fornito al cliente il documento contenente le *Informazioni europee di base sul credito ai consumatori* (art. 124, comma 2, TUB). Per la prova di tale consegna è sufficiente che dalla documentazione contrattuale risulti che il consumatore ha attestato di averlo ricevuto prima della firma del contratto oppure di avere ritirato copia tanto del contratto che delle Informazioni europee stesse (154).

In tema di recesso dal contratto di finanziamento, l’Arbitro ha affermato che, anche se l’art 125-ter TUB non richiede l’indicazione di una motivazione per l’esercizio di tale diritto, il cliente può esplicitare nella relativa comunicazione i motivi che lo hanno indotto a recedere dal contratto, senza che questo modifichi la qualificazione del diritto così esercitato (155).

La nullità del contratto di finanziamento cosiddetto *revolving* per mancanza di forma scritta *ad substantiam* – rilevata in una delle prime decisioni del Collegio di coordinamento (156) – può essere dichiarata d’ufficio dall’Arbitro, “con gli effetti restitutori conseguenti *ex lege*” (157).

## Aperture di credito

L’apertura di credito è “il contratto col quale la banca si obbliga a tenere a disposizione dell’altra parte una somma di denaro per un dato periodo di tempo o a tempo indeterminato” (art. 1842 c.c.).

Al riguardo l’ABF ha ricordato che è nulla la clausola, “pure approvata dalle parti, che preveda a carico del cliente il pagamento della commissione di affidamento, allorché l’ammontare di quest’ultima non sia predeterminato in maniera certa”. È ammissibile l’indicazione di un valore percentuale rispetto all’entità del fido; l’individuazione di tale valore non può però essere rimessa alla determinazione unilaterale della banca, per quanto vincolata “all’interno di un *range* oscillante tra un valore minimo [...] ed un valore massimo”. In tal caso, infatti, il cliente non viene messo nelle condizioni di conoscere preventivamente il costo della linea di credito in caso di mancato utilizzo (158).

(153) Cfr. decisione n. 1164/2013.

(154) Cfr. decisione n. 2156/2013.

(155) Cfr. decisione n. 5651/2013.

(156) Cfr. Collegio di coordinamento n. 3257/2012.

(157) Cfr. decisione n. 5120/2013.

(158) Cfr. decisione n. 803/2013.

Varie decisioni si sono occupate della fase relativa allo scioglimento del rapporto. In relazione a ciò, l'Arbitro ha affermato che il contratto di apertura di credito a tempo determinato “si scioglie alla scadenza del termine senza bisogno di alcun preavviso e il cliente è tenuto alla restituzione delle somme utilizzate”, anche in mancanza di una espressa richiesta della banca. Se il cliente non restituisce le somme, in assenza di elementi idonei a fondare il ragionevole affidamento del ricorrente circa la proroga del termine o il rinnovo tacito del contratto, l'intermediario può applicare gli interessi al tasso concordato (159).

La disciplina del recesso legale “deve ricondursi a quella generale in tema di contratti di durata”. Pertanto, se l'apertura di credito è contratta a tempo determinato, il recesso è consentito solo per giusta causa; se il rapporto è invece a tempo indeterminato, è consentito previo idoneo preavviso, a meno che non sussista una giusta causa. Nel caso esaminato, riguardante un'apertura di credito a tempo indeterminato, il Collegio ha escluso che la comunicazione con cui l'intermediario richiedeva un incontro urgente con il cliente potesse integrare il requisito dell'idoneo preavviso; né può considerarsi giusta causa “il generico riferimento alle precedenti comunicazioni non riscontrate dal ricorrente” (160).

Anche nel corso del 2013 diverse decisioni hanno riguardato il tema dei limiti e delle modalità di esercizio dello *ius variandi* ex art. 118 TUB, quando la modifica delle originarie pattuizioni contrattuali si era resa necessaria per adeguarle all'art. 2-*bis* del DL 185/2008 (convertito nella legge n. 2/2009), che aveva sancito la nullità della commissione di massimo scoperto (161).

A questo proposito l'Arbitro ha ribadito che “la necessità di adeguare i contratti in corso di esecuzione” al citato art. 2-*bis* costituisce giustificato motivo, ai sensi del richiamato art. 118 TUB. Peraltro, condizione di legittimità della modifica è che il contratto preveda pattuizioni che contrastino con il richiamato art. 2-*bis*. Lo *ius variandi* non può “essere utilizzato per introdurre nel regolamento negoziale previsioni nuove, ma solo per modificare pattuizioni già esistenti, in modo da garantire la permanenza dell'equilibrio sinallagmatico del contratto” (162).

È stata reputata illegittima, poiché contrastante con l'art. 2-*bis*, DL 185/2008, la cosiddetta clausola “mancafondi”, applicata dall'intermediario per ogni operazione di addebito che generi una mancanza di disponibilità di fondi sul conto corrente (163).

---

(159) Cfr. decisione n. 117/2013.

(160) Cfr. decisione n. 5680/2013.

(161) I commi 1 e 3 della disposizione richiamata nel testo sono stati abrogati dall'art. 27 del DL 1/2012. La disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti di conto è ora contenuta nell'art. 117-*bis*, TUB, inserito dall'art. 6-*bis* del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, e nelle relative disposizioni attuative (delibera CICR 30 giugno 2012, n. 644, recante “Disciplina della remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in attuazione dell'articolo 117-*bis* del Testo unico bancario”).

(162) Cfr. decisione n. 1446/2013.

(163) Cfr. decisione n. 150/2013.

Parimenti illegittima è stata poi dichiarata, con conseguente onere restitutorio a carico dell'intermediario, la commissione di affidamento introdotta in assenza di preventiva comunicazione al cliente, ai sensi dall'art. 118 TUB (164).

In ogni caso, deve ritenersi “illecito il comportamento della banca che, a seguito di un utilizzo del fido in eccesso rispetto al limite accordato (cosiddetto extra-fido) applichi un tasso maggiorato non solo sulla somma eccedente il fido, ma sull'intero ammontare del prestito accordato”. A seguito di tale violazione, l'intermediario è tenuto a restituire le somme non dovute, con gli interessi nella misura legale dalla data del reclamo al saldo (165).

### *Leasing e factoring*

Il contratto di leasing consiste nella concessione da parte di un soggetto (locatore o concedente) a un altro (utilizzatore) del diritto di utilizzare un bene dietro pagamento di un canone periodico, con facoltà per l'utilizzatore, alla scadenza del contratto, di acquistare il bene stesso mediante esercizio dell'opzione detta “di riscatto”.

Nelle controversie in materia di leasing e di factoring sono coinvolti, con maggiore frequenza che nelle altre tipologie contrattuali, clienti non consumatori.

Ai fini dell'applicazione dell'art. 119 TUB, che riconosce il diritto del cliente di ottenere comunicazioni periodiche in merito allo svolgimento del rapporto, “anche il contratto di leasing è un contratto di durata: l'interesse alla rendicontazione periodica sussiste per ogni rapporto che non si esaurisca istantaneamente”. L'Arbitro ha così confermato, anche per i contratti di leasing, il diritto del fideiussore “ad ottenere comunicazione periodica quantomeno dell'ammontare del debito garantito [...] sicché la clausola contrattuale che prevede che tale informazione debba essere fornita solo su espressa richiesta del fideiussore sarebbe nulla” (166).

A giudizio dei Collegi, la clausola contenuta in un accordo di rinegoziazione, per la quale restano all'intermediario tutte le somme già percepite in esecuzione del contratto oggetto della rinegoziazione stessa, deve essere specificamente approvata in forma scritta ai sensi dall'art. 1341, comma 2, c.c. (167).

L'Arbitro ha chiarito che il piano d'ammortamento, anche se non allegato al contratto, integra a ogni effetto un documento contrattuale, per cui la consegna al cliente è doverosa, “a maggior ragione, nel caso in cui il cliente sollevi dubbi o contestazioni circa la correttezza dei conteggi effettuati dall'intermediario” (168).

(164) Cfr. decisione n. 5114/2013.

(165) Cfr. decisione n. 1858/2013.

(166) Cfr. decisione n. 6753/2013.

(167) Cfr. decisione n. 1895/2013.

(168) Cfr. decisione n. 1969/2013.

Il factoring è il contratto mediante il quale un imprenditore (“cedente”) cede tutti i crediti presenti e futuri maturati nell’esercizio della propria attività imprenditoriale a un intermediario (*factor*) il quale assume a sua volta, dietro corrispettivo, l’obbligo di fornire servizi di riscossione e contabilizzazione di tali crediti; spesso il *factor* finanzia il cedente attraverso prestiti o anticipazioni sui crediti ceduti e può assumere i rischi connessi con l’inadempimento da parte dei debitori ceduti. Ferme restando le regole speciali previste per l’opponibilità della cessione da parte del *factor*, la cessione dev’essere notificata al debitore ceduto.

In tema di cessione dei crediti *pro soluto* – in cui il *factor* assume il rischio per il mancato pagamento – la violazione da parte del cedente degli obblighi di informazione stabiliti dal contratto giustifica il rifiuto del *factor* di prestare la garanzia (169).

L’Arbitro ha affermato che, anche in considerazione della specializzazione dell’intermediario nel ramo del factoring, non appare credibile che i legali rappresentanti della società ricorrente non siano in grado di comprendere appieno gli effetti giuridici ed economici del contratto sottoscritto (170).

## Strumenti di pagamento

### Utilizzi non autorizzati

Anche nel corso del 2013 i Collegi si sono occupati in numerose occasioni della tematica concernente gli utilizzi non autorizzati di carte di pagamento (bancomat, carte di credito). Al riguardo, vengono per lo più confermati gli orientamenti già espressi negli anni precedenti, che trovano ora accoglimento anche nelle pronunce del Collegio di coordinamento.

Sul piano normativo, gli obblighi e le responsabilità degli utilizzatori (clienti) e dei prestatori (intermediari) dei servizi di pagamento sono disciplinati dal D.lgs. 11/2010.

In particolare, ai sensi dell’art. 7 del citato decreto, l’utilizzatore deve servirsi dello strumento di pagamento in conformità alle condizioni contrattuali che ne regolano l’emissione e l’uso, adottando le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l’utilizzo; deve altresì comunicare senza indugio al prestatore il furto, l’appropriazione indebita o l’uso non autorizzato dello strumento stesso, non appena ne viene a conoscenza.

L’art. 8 pone invece a carico del prestatore dei servizi di pagamento l’obbligo di assicurare che i dispositivi personalizzati non siano accessibili da parte di soggetti diversi dall’utilizzatore, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest’ultimo ai sensi dell’art. 7; deve altresì impedire qualsiasi utilizzo dello strumento successivamente alla comunicazione relativa al furto o all’uso non autorizzato.

(169) Cfr. decisione n. 5208/2013.

(170) Cfr. decisione n. 5119/2013.

Sul piano delle responsabilità, l'art. 12 del decreto prevede, tra l'altro, che nel caso di operazioni non autorizzate realizzate prima della comunicazione di cui sopra, l'utilizzatore sopporta le relative perdite per un importo non superiore a 150 euro, salva l'ipotesi in cui abbia agito con dolo o colpa grave, ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento; l'utilizzatore sopporta l'intera perdita subita, senza applicazione di alcuna franchigia, anche nel caso in cui non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, agli obblighi di cui all'art. 7.

Il D.lgs. 11/2010 disciplina inoltre la ripartizione dell'onere probatorio, nel caso in cui l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita (art. 10). In tal caso, incombe sul prestatore l'onere di provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione di pagamento. Peraltro, l'utilizzo di uno strumento registrato dal prestatore non è di per sé elemento sufficiente a dimostrare l'intervenuta autorizzazione da parte dell'utilizzatore o il suo inadempimento con dolo o colpa grave agli obblighi ex art. 7.

In relazione alla richiamata disciplina, il Collegio di coordinamento ha innanzitutto confermato l'adesione dell'ABF all'interpretazione fornita dalla giurisprudenza di legittimità in merito alla nozione di colpa grave. Questa, in particolare, va intesa come un "comportamento consapevole dell'agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria ed inescusabile imprudenza e negligenza, omettendo non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo [...] di diligenza generalmente osservato da tutti" (171). Grava sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di fornire "la prova (non solo dell'adozione [...] dei presidi di sicurezza degli strumenti di pagamento, bensì anche) della sussistenza di quell'elevato e abnorme grado di negligenza in capo all'utilizzatore, al ricorrere del quale possa imputarsi allo stesso la responsabilità delle conseguenze di un utilizzo fraudolento della carta".

#### **LA PROVA PER PRESUNZIONI DELLA COLPEVOLEZZA DELL'UTILIZZATORE IN CASO DI FURTO O SMARRIMENTO DELLA CARTA. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

In tema di onere della prova, con la decisione n. 5304/2013 il Collegio di coordinamento è intervenuto a chiarire se – in caso di utilizzo fraudolento di uno strumento di pagamento – sia possibile una presunzione di colpa grave in capo all'utilizzatore in base all'evidenza di operazioni disconosciute in un breve lasso di tempo successivo al furto.

Il coinvolgimento del Collegio di coordinamento si è reso necessario per la presenza di orientamenti non univoci in merito alla possibilità di desumere, in caso di breve lasso temporale tra furto e prelievi illeciti, l'esistenza di elementi gravi, precisi e concordanti che consentano di affermare con certezza la responsabilità dei titolari.

(171) Cfr. Cass. 19 novembre 2001, n. 14456.

In diverse decisioni, infatti, i Collegi hanno ritenuto provata, in tali circostanze, la colpa grave dell'utente, dal momento che l'utilizzo della carta a brevissima distanza dal furto, con prelievi in rapida successione e in un luogo poco distante da quello di indebita sottrazione, "fa del tutto ragionevolmente inferire che gli autori dell'illecito abbiano avuto la disponibilità immediata del PIN" (172).

Diversamente orientati sono invece i Collegi propensi a ritenere che il breve lasso temporale non sia sufficiente per fondare una presunzione di colpa grave data l'esistenza di sofisticati strumenti tecnici e di altre modalità illecite di acquisizione dei dati che, in linea di principio, consentono di impossessarsi dei codici identificativi personali. Sul piano giuridico, viene richiamata l'inammissibilità di un processo logico "fondato sul susseguirsi di più presunzioni semplici che la giurisprudenza considera non corretto" (173).

Il Collegio di coordinamento – dopo aver svolto una ricostruzione della disciplina applicabile, con particolare riguardo al regime di responsabilità delle parti in ipotesi di indebito utilizzo degli strumenti di pagamento, e chiarito che la prova della colpa grave del ricorrente "può [...] essere fornita pure per mezzo di presunzioni, purché queste [...] siano gravi, precise e concordanti" ai sensi dell'art. 2729 c.c. – ha precisato che la prova presuntiva può essere ricavata anche in base alle circostanze di fatto, connesse all'utilizzo della carta, immediatamente successive al furto. Questo percorso logico-deduttivo non è in contrasto con il divieto di formulare presunzioni sulla base di altre presunzioni poiché non è fondato su una serie di presunzioni semplici, bensì su una molteplice concatenazione univoca e convergente di fatti noti, come richiesto dall'art. 2729 c.c. (174).

Il Collegio conclude che, da un lato, non può ritenersi provata, neppure in via presuntiva, la colpa grave dell'utilizzatore sulla base dei soli utilizzi fraudolenti in tempi alquanto ravvicinati rispetto al furto. Devono emergere nelle singole fattispecie ulteriori elementi di fatto che siano gravi, precisi e concordanti e in relazione ai quali vi sia un elevato grado di probabilità che gli utilizzi fraudolenti siano ascrivibili alla condotta gravemente colposa dell'utilizzatore. Dall'altro, la successione temporale degli eventi può far desumere con un elevato grado di probabilità che il PIN sia conservato unitamente alla carta e a essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per porre in essere le operazioni oggi contestate. Questa circostanza, unitamente al fatto che, nello specifico, "il ricorrente avesse lasciato la propria borsa in posizione chiaramente visibile e, dunque, facilmente sottraibile anche in un arco temporale di pochissimi minuti", permette di desumere una violazione gravemente colposa degli obblighi di conservazione e di sicurezza, sia in relazione alle disposizioni di legge, sia in relazione alle disposizioni contrattuali.

(172) Cfr. decisione n. 1226/2013.

(173) Così l'ordinanza di rimessione (decisione n. 4215/2013), ove vengono richiamate decisioni risalenti ad anni precedenti (nn. 1437/2010, 1004/2010, 3941/2012).

(174) A tal fine il Collegio si rifà anche alla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. civ., SS.UU., 13 novembre 1996, n. 9961; Cass. civ., Sez. I, 1° agosto 2007, n. 16993; Cass. civ., Sez. V, 6 agosto 2009, n. 18021).

In una successiva pronuncia il Collegio di coordinamento ha ritenuto invece non provata la colpa grave del cliente nell'ipotesi in cui il ricorrente abbia lasciato la carta all'interno di un borsello riposto nel bagagliaio della propria autovettura, unitamente a un telefono cellulare sul quale era stato memorizzato il relativo codice PIN (decisione n. 6168/2013). Il Collegio di coordinamento ha chiarito che, “anche in ragione del fatto che sempre più gli strumenti della tecnica a disposizione delle persone [sono] connessi alla digitazione di codici identificativi, [...] sarebbe impossibile richiedere che questi vengano tenuti tutti a mente”, giudicando pertanto corretta la conservazione del PIN sul telefono cellulare.

È poi proseguita, da parte dei Collegi, l'opera di enucleazione delle fattispecie idonee a integrare la colpa grave dell'utilizzatore delle carte di pagamento. Al di là delle figure evidenziate dal Collegio di coordinamento, di cui si è detto nel riquadro, e di quelle, per così dire, tradizionali, relative alla conservazione dello strumento di pagamento unitamente al PIN (175) e alla omessa custodia della borsa o del portafogli in cui la carta è conservata (176), è stato altresì attribuito rilievo al fenomeno del phishing.

È stato chiarito che la colpa grave del cliente può essere esclusa solo nelle ipotesi più complesse, caratterizzate da “una sofisticata intrusione nel sito dell'intermediario nel momento in cui l'utente vi accede per compiere un'operazione”, ma non in quelle più elementari, che si concretano in una semplice mail, non collegata all'utilizzo del sito dell'intermediario, avente a oggetto la richiesta all'utilizzatore di fornire le proprie credenziali. In questo caso “la condotta dell'utente appare difficilmente scusabile, essendo tale forma di phishing fenomeno ormai del tutto noto, tanto che qualunque utente dotato di normale avvedutezza e prudenza è in grado di non farsi trarre in inganno” (177).

In una decisione in materia di phishing, è stato poi affrontato il tema dell'efficacia della “clausola contrattuale che, enunciando l'obbligo di diligente custodia dei codici di accesso, pone a carico del cliente tutte le conseguenze pregiudizievoli che la violazione di un siffatto obbligo è suscettibile di produrre, esonerandone al contempo l'intermediario”.

A giudizio del Collegio tale clausola non può essere invocata per escludere le responsabilità dell'intermediario in quanto tali responsabilità trovano fondamento “nella disciplina legislativa a carattere inderogabile posta dall'art. 12 D.lgs. 11/2010”. Simili clausole sono inoltre vessatorie, e come tali inopponibili al consumatore, in quanto “riconducibili, in considerazione del loro contenuto, alla pre-

---

(175) Cfr. decisione n. 6628/2013.

(176) Cfr. decisione n. 6632/2013.

(177) Cfr. decisione n. 3063/2013.

visione dell'art. 33, comma 2, lettera b) del codice del consumo”, di cui al D.lgs. 206/2005 (178).

È stata censurata, quale condotta idonea a integrare la colpa grave del cliente, la custodia della carta, ancorché sotto chiave, all'interno di un armadio collocato in un immobile concesso in locazione a terzi (179) e chiarito che il possesso di strumenti per i pagamenti elettronici, esposti a rischi di frode e di utilizzi non autorizzati, comporta che gli obblighi di diligente custodia degli stessi comprendano anche il monitoraggio dei conti che ne recepiscono le operazioni (180).

#### **L'INADEMPIMENTO DEL BENEFICIARIO NELLE TRANSAZIONI REGOLATE CON CARTE DI PAGAMENTO E L'OBBLIGO DI RIMBORSO A CARICO DELL'EMITTENTE. LE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Il Collegio di coordinamento (decisioni nn. 1259/2014 e 1260/2014) è intervenuto a risolvere il contrasto interpretativo in merito al diritto per l'utilizzatore di una carta di credito di ottenere il rimborso di una transazione, da parte dell'emittente, per l'inadempimento imputabile all'esercente, beneficiario del pagamento medesimo.

Muovendo dall'inquadramento giuridico della fattispecie nell'ambito della “delegazione di pagamento”, il Collegio afferma che il solo obbligo gravante sull'intermediario è quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore. La sua responsabilità si limita all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento a tale obbligo, come nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell'individuazione del beneficiario o nell'indicazione dell'esatto importo da addebitare.

Nel caso di specie l'ordine di pagamento è stato ritenuto irrevocabile, ai sensi dell'art. 17, comma 1, D.lgs. 11/2010, considerato che lo stesso era stato correttamente impartito dal ricorrente ed eseguito diligentemente dall'intermediario.

Nell'occasione il Collegio ha sottolineato che, alla luce dell'interpretazione della normativa europea in materia (direttiva CE 2007/64), il diritto al rimborso può essere attribuito al cliente nei confronti del prestatore di servizi di pagamento (in deroga al principio di irrevocabilità) soltanto se espressamente previsto “da clausole del contratto quadro, da norme di legge nazionali o da fonti sub legali nazionali”. Condizioni queste non rilevate nei casi oggetto di esame.

Quanto ai profili di responsabilità riferibili all'intermediario, l'attenzione dei Collegi si è prevalentemente concentrata sulla prestazione di servizi di pagamento online.

(178) Cfr. decisione n. 4137/2013.

(179) Cfr. decisione n. 5502/2013.

(180) Cfr. decisione n. 6718/2013.

Al riguardo i Collegi hanno precisato “che le controversie relative all’utilizzo di strumenti di pagamento online richiedono una duplice valutazione riguardante, da un lato, la condotta tenuta dai clienti in termini di rispetto degli obblighi di diligenza e custodia [...] e, dall’altro, la condotta dell’intermediario che [...] deve adempiere il proprio compito di cura dei patrimoni dei clienti con la diligenza professionale e qualificata richiesta dall’art. 1176, comma 2, c.c., predisponendo misure di protezione adeguate rispetto agli standard esistenti, specie sotto il profilo dei presidi tecnici adottati” (181).

Si tratta della cosiddetta diligenza del *bonus argentarius* (182), che impone all’intermediario, quando l’utilizzo dello strumento avvenga online, di garantire “un più incisivo livello di protezione dell’altro contraente” (183).

Rilevano, in particolare, le misure di protezione adottate dall’intermediario nell’offerta del servizio e, in particolare, l’adeguatezza dei presidi di sicurezza attivati. Sul punto, i Collegi hanno chiarito che l’assenza, affianco ai normali codici di accesso al sito di home banking, di una protezione “di secondo livello” – ad esempio, attraverso chiavette elettroniche personalizzate del tipo a password “variabile” (*token*) ovvero sistemi di allerta (sms alert, mail alert) – implica il non corretto adempimento dell’obbligo di diligenza richiesta all’intermediario, che deve adottare ogni precauzione e istituire presidi tecnici in linea con l’evoluzione scientifica e tecnologica (184).

I Collegi hanno confermato come l’adozione di sistemi di sicurezza “a due fattori” (185) costituisca oggi una modalità conforme ai criteri di sicurezza delle transazioni online, in grado di soddisfare l’onere di diligenza esigibile dal *bonus argentarius* (186).

Ad esempio, i sistemi *one time password* – in grado di generare un codice “usa e getta” da associare alla carta – se non sono da soli sufficienti a dimostrare la grave negligenza dell’utilizzatore, rendono molto più difficile al cliente provare il carattere fraudolento dell’operazione (187).

---

(181) Cfr. decisione n. 3044/2013, che si rifà alla giurisprudenza della Corte di Cassazione e, in particolare, a Cass. n. 20543/2009.

(182) Cfr. decisione n. 6230/2013.

(183) Cfr. decisione n. 5463/2013.

(184) Cfr. decisione n. 1262/2013.

(185) Fornisce chiarimenti in merito alla nozione di “sistemi di sicurezza a due fattori” la decisione n. 3857/2013, in cui si legge: “l’utente viene, infatti, autenticato attraverso la presentazione di credenziali. Generalmente si intende per ‘credenziale’ uno o più dei seguenti elementi: qualcosa che l’utente ‘sa’ (es. la password); qualcosa che l’utente ‘ha’ (es. il *token*, che può contenere un certificato digitale); qualcosa che l’utente ‘è’ (in questo caso si parla di caratteristiche biometriche, es. le impronte digitali). Quando l’autenticazione dell’utente utilizza congiuntamente due di questi sistemi, si parla di autenticazione a due fattori”.

(186) Cfr. decisione n. 2081/2013.

(187) Cfr. decisione n. 732/2013.

## LA FRANCHIGIA APPLICABILE A CARICO DELL'UTILIZZATORE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO. LE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Il Collegio di coordinamento (decisioni nn. 6168/2013 e 6170/2013) si è pronunciato sulla franchigia a carico dell'utilizzatore di uno strumento di pagamento in caso di indebitato utilizzo, che, salvo il caso in cui abbia agito con dolo o colpa grave, non può essere superiore a 150 euro (art. 12, comma 3, D.lgs. 11/2010).

Sono state richiamate alcune pronunce dell'Arbitro secondo cui la formulazione adottata dal legislatore nazionale consente di prevedere importi differenti a seconda delle circostanze del caso concreto. Fra i criteri per la graduazione dell'importo della franchigia, si dovrebbero prendere in considerazione: (a) la proporzione con l'entità della somma fraudolentemente sottratta; (b) la maggiore o minore lievità della compartecipazione colposa del cliente nella produzione del fatto illecito; (c) il grado di negligenza dell'intermediario (188).

A giudizio del Collegio di coordinamento, tale orientamento non appare condivisibile: la struttura del procedimento davanti all'ABF non consente un esame sufficiente per graduare la franchigia secondo criteri oggettivi. Di qui la necessità di fare riferimento a un importo fisso, uguale per tutti i ricorrenti che non può che coincidere con quello indicato dalla legge.

### Assegni

La banca – tenuta a eseguire l'incarico relativo al pagamento dell'assegno con la diligenza dell'accorto banchiere (189) – non è responsabile in caso di falsificazione del titolo, a meno che l'alterazione sia rilevabile in base alle conoscenze del bancario medio, che non è tenuto a disporre di particolari attrezzature per rilevare la falsificazione, né a possedere le competenze di un esperto grafologo (190). È stata così esclusa la responsabilità dell'intermediario in un caso in cui la difformità tra la sottoscrizione sull'assegno e lo *specimen* depositato dal cliente non era tale da poter essere rilevata a una normale osservazione dei documenti (191).

L'intermediario deve adottare le cautele necessarie a evitare il rischio di clonazione degli assegni ed è responsabile dei danni derivati al cliente, in mancanza di prova della violazione degli obblighi di custodia da parte del correntista (192).

I Collegi hanno riconosciuto la responsabilità dell'intermediario per lo smarrimento del carnet – cui era seguito l'indebitato utilizzo degli assegni da parte di terzi e l'iscrizione del correntista nell'elenco dei soggetti protestati – inviato al cliente me-

(188) Cfr. decisioni nn. 1412/2012 e 910/2013.

(189) Cfr. decisione n. 1495/2013.

(190) Cfr. decisione n. 4628/2013, che fa riferimento, a tal fine, a Cass. n. 20292/2011.

(191) Cfr. decisione n. 120/2013.

(192) Cfr. decisione n. 4108/2013.

diante posta prioritaria, non potendo l'intermediario ignorare i rischi di tale modalità di spedizione (193).

Il cliente, dal canto suo, deve custodire e controllare con diligenza gli assegni in suo possesso e, più in generale, vigilare sull'andamento del rapporto di conto corrente. L'Arbitro ha ritenuto censurabile il comportamento del correntista che si è accorto del furto di alcuni carnet a distanza di oltre due anni dal loro utilizzo da parte di terzi non autorizzati (194).

## Iscrizioni nelle banche dati

### *Sistemi privati di informazione creditizia*

L'erogazione di finanziamenti da parte delle banche e degli intermediari finanziari è segnalata in archivi pubblici o privati nei quali sono raccolte informazioni in merito all'apertura e all'andamento del rapporto di credito.

I Sistemi di informazione creditizia (SIC) sono basi di dati private consultate dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti. L'informazione ricavabile da tali basi di dati consente agli intermediari che partecipano al sistema di valutare in maniera più accurata la clientela, sia attuale sia potenziale, in relazione all'opportunità di concedere credito al consumo, prestiti e finanziamenti in qualsiasi forma tecnica.

L'esistenza di tali sistemi, il loro costante aggiornamento e la consultazione da parte degli intermediari aderenti dovrebbero pertanto facilitare l'afflusso dei finanziamenti verso quei soggetti che sono effettivamente in grado di rimborsarli, favorendo al contempo il contenimento del costo del credito per la clientela.

Le informazioni sono gestite in modo centralizzato da soggetti privati (enti, associazioni o altri organismi) e sono consultabili solo dai soggetti aderenti, su base volontaria, al sistema, che provvedono alle relative segnalazioni. Gli intermediari bancari e finanziari e i gestori dei SIC hanno l'obbligo di controllare l'esattezza delle informazioni segnalate e di provvedere al loro aggiornamento.

I SIC possono contenere informazioni di tipo negativo – che riguardano rapporti di credito per i quali si sono verificati inadempimenti – e informazioni che attengono al rapporto di credito a prescindere dalla sussistenza di inadempimenti (pagamento delle rate ed estinzione del credito).

Le informazioni possono essere conservate per periodi predefiniti – variabili in relazione alla tipologia e alla gravità dell'irregolarità – allo scadere dei quali vengono automaticamente cancellate dal sistema. Il cliente ha diritto di conoscere le

(193) Cfr. decisione n. 4441/2013.

(194) Cfr. decisione n. 3167/2013.

informazioni registrate a proprio nome negli archivi e, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica di dati non corretti.

L'intermediario, prima di procedere alla segnalazione, ha il dovere di avvisare il cliente che potrà evitare la segnalazione ai SIC relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta. Un successivo ritardo nei pagamenti nell'ambito del medesimo rapporto di credito, invece, verrà subito segnalato nei SIC.

L'attività dei SIC privati è disciplinata dal Codice di deontologia, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 300 del 23 dicembre 2004 ed emanato in attuazione del Codice della privacy (195).

In applicazione dei principi enunciati nella pronuncia del Collegio di coordinamento n. 3089/2012 – per cui grava sull'intermediario l'onere di provare la conoscenza del preavviso di segnalazione da parte del destinatario – l'Arbitro ha precisato che, in mancanza di spedizione mediante raccomandata A.R. o altro sistema equivalente e laddove la prova della ricezione non sia ricavabile da altri elementi di fatto evidenziati dall'intermediario, “le iscrizioni del nominativo del ricorrente nelle centrali rischi private devono ritenersi illegittime e come tali devono essere cancellate” (196).

Le comunicazioni di preavviso devono essere specifiche e puntuali, “in modo da consentire al cliente, in relazione ad uno specifico inadempimento, di evitare conseguenze a lui pregiudizievoli attraverso il tempestivo pagamento del debito” (197).

La normativa prevede che le informazioni sui ritardi nei pagamenti siano conservate fino a 12 mesi dalla data della regolarizzazione (se il ritardo nei pagamenti non è superiore a due rate o mesi) o 24 mesi (se si tratta di ritardo superiore a due rate o mesi) (198): ne consegue che la pretesa del ricorrente di ottenere l'immediata cancellazione della segnalazione che lo riguarda in base al mero fatto di avere effettuato il pagamento non può essere accolta (199).

A giudizio dell'Arbitro “tutte le prerogative e le garanzie predisposte a favore del debitore principale” devono essere estese anche in favore del fideiussore, che “ha il diritto di essere preventivamente informato della determinazione dell'intermediario di segnalare il suo nominativo, unitamente a quello del debitore principale” (200).

---

(195) Il Codice di deontologia è attualmente in fase di aggiornamento da parte del Garante per la Protezione dei dati personali.

(196) Cfr. decisione n. 1677/2013 in cui è richiamata la pronuncia del Collegio di coordinamento n. 3089/2012.

(197) Cfr. decisione n. 1845/2013.

(198) Le informazioni negative circa i ritardi nei pagamenti non regolarizzati, invece, sono mantenute per la durata di 36 mesi dalla data di cessazione del rapporto contrattuale: cfr. Codice di deontologia, art. 6, commi 2 e 5.

(199) Cfr. decisione n. 2083/2013.

(200) Cfr. decisione n. 3422/2013.

Anche nel 2013 l'ABF ha affrontato, in numerose occasioni, la questione della risarcibilità del danno derivante dalla segnalazione erronea nei sistemi privati di informazione creditizia: le pronunce richiamano di frequente l'orientamento del Collegio di coordinamento che ha stabilito che il cliente ha l'onere di "dimostrare di godere della reputazione di buon pagatore che si assume essere stata lesa dalla segnalazione illegittima" (201).

Sulla base di tale premessa, non ha trovato accoglimento la domanda di un ricorrente volta a ottenere il risarcimento del danno non patrimoniale, "attesa la sussistenza di plurime segnalazioni in centrali di informazioni creditizie [...] che finiscono per dimostrare una condizione di precaria affidabilità" (202).

In un'altra decisione l'Arbitro ha condannato l'intermediario al risarcimento dei danni non patrimoniali valorizzando, a tal fine, la circostanza "che il ricorrente abbia instaurato [...] ben sedici rapporti giuridici [...] con diversi intermediari, senza mai venire meno agli obblighi contrattualmente assunti" e che, scoperta la segnalazione in Crif, si era immediatamente attivato per saldare il debito (203).

In merito alla quantificazione del danno non patrimoniale, l'Arbitro ha confermato che occorre tenere conto del tempo intercorso tra la percezione del trattamento illecito e la sua eliminazione e non di tutto il tempo dell'illegittima esposizione (204).

### *Centrale dei rischi*

La Centrale dei rischi è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche e intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia. Attraverso il servizio centralizzato dei rischi la Banca d'Italia fornisce agli intermediari partecipanti un'informazione utile, anche se non esaustiva, per la valutazione del merito di credito della clientela e, in generale, per l'analisi e la gestione del rischio di credito.

La disciplina del servizio centralizzato dei rischi è dettata dalla circolare della Banca d'Italia 11 febbraio 1991, n. 139, giunta al 14° aggiornamento.

Gli intermediari partecipanti comunicano mensilmente alla Banca d'Italia informazioni sulla loro clientela (relativamente ai crediti pari o superiori a 30.000 euro e ai crediti in sofferenza di qualunque importo) e ricevono, con la medesima periodicità, informazioni sulla posizione debitoria verso il sistema creditizio dei nominativi segnalati e dei soggetti a questi collegati.

La segnalazione non è più dovuta a partire dal mese in cui il rapporto si è estinto ovvero il credito dell'intermediario è sceso al di sotto della citata soglia quantitativa minima; il venir meno dell'obbligo di segnalazione non comporta tuttavia la cancellazione delle segnalazioni precedenti.

(201) Cfr. decisione del Collegio di coordinamento n. 3089/2012.

(202) Cfr. decisione n. 1040/2013.

(203) Cfr. decisione n. 1773/2013.

(204) Cfr. decisione n. 5609/2013.

Ai sensi delle vigenti disposizioni della Banca d'Italia, l'intermediario deve informare per iscritto il cliente in occasione della prima segnalazione a sofferenza.

L'Arbitro ha escluso che la mancata informativa del cliente prima della segnalazione a sofferenza implichi l'illegittimità della segnalazione quando questa è fondata su una situazione di grave e non transitoria difficoltà del debitore che, anche se tempestivamente informato, non avrebbe avuto la possibilità di far fronte al proprio debito. Se ne ricorrono i presupposti, è possibile individuare solo un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario (205).

L'Arbitro ha inoltre ribadito che la segnalazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario sulla complessiva situazione finanziaria del cliente (206) e non può quindi seguire a un ritardo nel pagamento del debito o a un volontario inadempimento; essa deve essere determinata dall'evidenza di una situazione patrimoniale caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica, equiparabile alla condizione di insolvenza (207).

È pertanto illegittima la condotta dell'intermediario che abbia iscritto a sofferenza il nominativo del ricorrente sulla base del mancato pagamento di una rata, senza una complessiva valutazione della situazione economico-finanziaria del cliente (208).

In ogni caso “la segnalazione a sofferenza non può essere utilizzata, del tutto impropriamente, quale strumento di pressione psicologica per indurre il cliente al pagamento”(209).

L'ABF ha confermato l'indirizzo secondo il quale la concessione di un piano di rientro e, da ultimo, l'accoglimento dell'istanza di adesione al Fondo di solidarietà, costituiscono un chiaro indice del fatto che le difficoltà economiche del ricorrente abbiano un carattere soltanto transitorio, incompatibile con lo stato di sofferenza (210).

Le trattative volte alla definizione di una soluzione transattiva non incidono sulla segnalazione, che dipende unicamente dallo stato di insolvenza (211); d'altro canto, è illegittima la segnalazione a sofferenza di un debito rinunciato per effetto di un accordo transattivo tra le parti (212).

Le decisioni dell'Arbitro hanno anche affrontato le problematiche derivanti dal ritardo dell'intermediario nell'effettuare la cancellazione della posizione in sofferenza dopo l'integrale pagamento del debito. L'Arbitro ha accolto la richiesta di risarcimento del danno patrimoniale subito in seguito alla perdurante segnalazione a sofferenza,

---

(205) Cfr. decisione n. 1452/2013.

(206) Cfr. Cass. n. 12626/2010.

(207) Cfr. Cass. n. 7958/2009.

(208) Cfr. decisione n. 519/2013.

(209) Cfr. decisione n. 1344/2013.

(210) Cfr. decisione n. 3906/2013.

(211) Cfr. decisione n. 1581/2013.

(212) Cfr. decisione n. 6751/2013.

che aveva reso il ricorrente non più “meritevole di affidamento da parte della generalità delle banche” (213).

Analogamente è stato riconosciuto a un’impresa individuale il risarcimento del danno patito a causa della segnalazione errata in Centrale dei rischi, consistente nella contrazione degli utili, potenzialmente ricollegabile “al diniego all’accesso al credito, comunicato al ricorrente da un intermediario terzo” e motivato proprio in ragione della segnalazione (214).

### *Centrale di allarme interbancaria*

La Centrale di allarme interbancaria (CAI) è un archivio istituito presso la Banca d’Italia ai sensi della legge 25 giugno 1999, n. 205 e del decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507, che ha introdotto l’art. 10-*bis* della legge 15 dicembre 1990, n. 386. L’istituzione della CAI si inserisce nell’ambito di una completa ristrutturazione della disciplina sanzionatoria dell’assegno seguita alla depenalizzazione dei reati di emissione di assegni senza autorizzazione o senza provvista. Il nuovo regime sanzionatorio applicabile a tali fattispecie di illeciti consta di sanzioni amministrative pecuniarie o interdittive, integrate da un articolato apparato di misure inibitorie, di cui l’archivio CAI, creato con l’obiettivo di contribuire al regolare funzionamento dei sistemi di pagamento, costituisce l’elemento cardine.

L’archivio contiene le generalità dei soggetti: (a) che hanno emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o presentati al pagamento senza provvista, cioè senza che vi fossero fondi necessari per far fronte al pagamento dell’assegno; (b) a cui sia stata revocata l’autorizzazione all’utilizzo di carte di credito e di debito a causa del mancato pagamento delle somme relative alle transazioni o ai prelievi effettuati con le suddette carte.

In caso di emissione di assegno senza autorizzazione o provvista è prevista l’applicazione di sanzioni amministrative da parte del Prefetto del luogo di pagamento dell’assegno (artt. 1 e 2, L. 386/1990, come modificata dal D.lgs. 507/1999).

L’ABF ha ritenuto contraria al principio di buona fede la condotta dell’intermediario che ha iscritto in CAI il cliente che ha comunicato tardivamente la regolarizzazione del pagamento, ma comunque prima che fosse attivata la procedura di segnalazione (215). Per converso, il Collegio ha ritenuto legittima la segnalazione effettuata dall’intermediario in un caso in cui la dichiarazione di pagamento tardivo di un assegno era stata resa oltre il termine di legge e, soprattutto, da un soggetto diverso dal legittimo prenditore del titolo (216).

(213) Cfr. decisione n. 2186/2013.

(214) Cfr. decisione n. 217/2013.

(215) Cfr. decisione n. 1753/2013.

(216) Cfr. decisione n. 290/2013.

L'Arbitro ha reputato legittima la segnalazione in caso di mancato pagamento di assegno emesso in difetto di autorizzazione, pur in assenza di alcun preavviso, da parte dell'intermediario, in merito alla revoca dell'autorizzazione stessa (217).

Parimenti legittima è stata giudicata l'iscrizione in CAI del nominativo dell'amministratore unico di una società per l'emissione di un assegno, a nome della società stessa, in assenza di autorizzazione (218).

È stata invece considerata illegittima la segnalazione di un assegno nella sezione CAI riservata agli assegni sottratti, smarriti o bloccati, in un caso in cui l'ordine di non pagare l'assegno aveva preceduto la negoziazione e il successivo sequestro dello stesso (219).

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio innanzi al Prefetto non produce effetti sull'iscrizione in CAI: le due procedure sono tra loro autonome, sebbene abbiano come presupposto comune il mancato pagamento dell'assegno per difetto di autorizzazione o di provvista (220).

## Orientamenti in tema di procedura

### *Preventivo reclamo*

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario deve essere preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. L'assenza del reclamo integra l'inesistenza di un presupposto necessario dell'azione – normativamente previsto dalle disposizioni che regolano l'ABF – che può essere rilevato anche d'ufficio (221).

Come affermato in più occasioni dai Collegi, la disposizione è ispirata dall'intento di favorire una preventiva interlocuzione fra le parti allo scopo di promuovere, per quanto possibile, una composizione bonaria della controversia (222). Pertanto il reclamo indirizzato all'emittente la carta di pagamento, anziché nei confronti dell'intermediario convenuto, non soddisfa la condizione di procedibilità (223); né è sufficiente il reclamo proposto alla compagnia assicuratrice anziché nei confronti dell'intermediario che ha collocato la polizza, anche se parte del medesimo gruppo (224).

---

(217) Cfr. decisione n. 911/2013.

(218) Cfr. decisione n. 5958/2013.

(219) Cfr. decisione n. 63/2013.

(220) Cfr. decisione n. 6193/2013.

(221) Cfr. decisione n. 6523/2013, che mutua la conclusione, sul punto, dalla decisione del Collegio di coordinamento n. 5304/2013 (cfr. riquadro).

(222) Cfr. decisione n. 6181/2013.

(223) Cfr. decisione n. 2628/2013; nel caso di specie, il ricorso era stato proposto nei confronti della banca presso la quale era acceso il conto al quale la carta era associata mentre il preventivo reclamo era stato inoltrato alla società emittente la carta di credito.

(224) Cfr. decisione n. 3663/2013.

Non può qualificarsi come reclamo la comunicazione con la quale il cliente si limita a informare l'intermediario resistente di aver presentato ricorso all'ABF (225).

Il reclamo deve essere proposto dal cliente e non può essere promosso da un terzo che, qualificatosi come rappresentante del cliente, agisce in assenza di procura, delega, autorizzazione o ratifica da parte dello stesso (226). È presentato con le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari, in virtù della quale per "reclamo" si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario una sua azione o un'omissione (227). Non sono dunque richieste "formule sacramentali" ed è sufficiente che la richiesta abbia forma scritta e individui chiaramente le pretese avanzate (228).

Nel reclamo devono essere formulate le medesime lagnanze che saranno poi oggetto del ricorso, in una forma sufficientemente specifica per cui l'intermediario possa prendere posizione (229). Il sistema dell'ABF è stato infatti istituito "come forma di controllo sulle modalità con cui gli intermediari bancari e finanziari reagiscono ai reclami della clientela, non già come organo che riceve direttamente i reclami" stessi (230).

In applicazione di tali principi, è stata esclusa la possibilità di considerare "reclamo": la richiesta indirizzata alla sola compagnia di assicurazione per la riscossione del premio assicurativo, in un caso di estinzione anticipata del finanziamento (231); la generica affermazione dell'erroneità dei conteggi effettuati dall'intermediario, senza alcuna ulteriore precisazione al riguardo (232); le lettere inviate dal cliente alla società di gestione del credito, in cui si chiedeva la sospensione dei pagamenti (233).

È stata inoltre esclusa la possibilità di estendere alle commissioni finanziarie e accessorie la richiesta, originariamente formulata col reclamo, di restituzione degli oneri assicurativi. Sono state invece reputate sufficienti le richieste di restituzione più volte avanzate dal cliente prima della presentazione del reclamo, nonostante quest'ultimo fosse stato successivamente trasmesso – per errore nella composizione del numero di fax – a un soggetto diverso dall'intermediario (234).

Sul piano dell'onere della prova, è stato poi chiarito che, a fronte dell'eccezione sollevata da parte dell'intermediario resistente, grava sul ricorrente l'onere di fornire la prova della conoscenza del reclamo da parte dell'intermediario (235).

---

(225) Cfr. decisione n. 6181/2013. Nel caso di specie, il Collegio ha altresì accertato la mancanza di legittimazione passiva della compagnia di assicurazione contraente la polizza, "essendo priva della qualifica di intermediario prevista dalle Disposizioni che regolano l'ABF".

(226) Cfr. decisione n. 3/2013.

(227) Così le disposizioni ABF che richiamano, sul punto, la disciplina di trasparenza.

(228) Cfr. decisione n. 5933/2013.

(229) Cfr. decisione n. 1209/2013.

(230) Cfr. decisione n. 1656/2013.

(231) Cfr. decisione n. 2901/2013.

(232) Cfr. decisione n. 1209/2013, ove viene ribadito l'orientamento consolidato in virtù del quale esula dalle funzioni dell'ABF l'espletamento di attività consulenziale.

(233) Cfr. decisione n. 48/2013.

(234) Cfr. decisione n. 5933/2013.

(235) Cfr. decisione n. 2848/2013.

## *Termine annuale per la presentazione del ricorso*

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.

Nel corso del 2013 il Collegio di coordinamento è intervenuto a chiarire, con distinte decisioni, gli aspetti riguardanti: (a) la rilevabilità da parte del Collegio decidente dell'avvenuto decorso del termine annuale per la presentazione del ricorso; (b) l'applicabilità allo stesso termine del regime di sospensione previsto dalle disposizioni ABF.

### **LA RILEVABILITÀ D'UFFICIO DELLA TARDIVITÀ DEL RICORSO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Con la decisione n. 5304/2013 il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione relativa alla rilevabilità d'ufficio della tardività del ricorso oltre il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

A giudizio del Collegio, il termine annuale per la presentazione del ricorso assolve a una duplice funzione.

Da un lato, assicura al ricorrente un tempo sufficiente per la predisposizione del ricorso (che può presentare anche elevato tecnicismo); dall'altro, concede alle parti un tempo necessario e sufficiente per addivenire a una spontanea composizione negoziale della lite.

Il Collegio – pur sottolineando che il termine ha carattere perentorio, come confermato dall'inclusione del mancato rispetto del termine annuale tra i casi di manifesta irricevibilità o inammissibilità del ricorso – ha precisato che tale previsione è volta non già a garantire la tutela di preminenti e superiori interessi generali (indisponibili per le parti), ma a favorire una più sollecita definizione delle controversie, nell'interesse delle parti coinvolte.

Per queste ragioni il decorso del termine di dodici mesi non costituisce una preclusione alla cognizione nel merito della controversia sottoposta all'attenzione dell'ABF, nel caso in cui l'intermediario resistente non l'abbia specificamente eccepita e non può, di conseguenza, essere rilevata d'ufficio.

Nell'occasione il Collegio di coordinamento ha comunque ribadito che il ricorso dichiarato irricevibile per lo spirare del termine in esame vale quale nuovo reclamo preventivo, da cui far decorrere i termini per la proponibilità di un ulteriore ricorso.

Le disposizioni sul sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie prevedono che “tutti i termini previsti dalle presenti disposizioni sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio”.

## L'APPLICABILITÀ DEL REGIME DI SOSPENSIONE AL TERMINE MASSIMO PER LA PROPOSIZIONE DEL RICORSO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Con la decisione n. 6169/2013 il Collegio di coordinamento si è pronunciato sull'applicabilità di tale regime di sospensione dei termini procedurali anche ai fini del computo del termine di dodici mesi dal reclamo previsto per la presentazione del ricorso.

Nonostante il dato testuale, a giudizio del Collegio deve escludersi che la sospensione si estenda a tale termine: il trascorrere del periodo di un anno ha infatti il senso di acquiescenza all'esito del reclamo e comporta un effetto analogo alla decadenza.

### *Competenza temporale*

In base alla normativa vigente, non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

A giudizio dei Collegi, la ratio di tale regola deve essere ricercata nelle esigenze di buon funzionamento dell'organo decidente e del relativo procedimento, programmato per garantire la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela (236). Essa comporta il rigetto delle domande che riguardino operazioni poste in essere e concluse in epoca antecedente alla suddetta data o comunque comportamenti che abbiano esaurito i propri effetti entro quella data (237).

Con riferimento ai rapporti di durata, invece, i Collegi hanno costantemente osservato che occorre distinguere a seconda che la controversia abbia a oggetto la fase di formazione del consenso ovvero vizi genetici del rapporto giuridico o piuttosto momenti esecutivi ovvero l'interpretazione degli effetti del contratto. Tale principio, confermato in più occasioni anche nel corso del 2013 (238), è stato accolto dal Collegio di coordinamento nella decisione n. 5673/2013, in materia di buoni postali fruttiferi (cfr. il riquadro: *La disciplina applicabile ai buoni postali fruttiferi. La decisione del Collegio di coordinamento*). Sono da respingere le domande volte a ottenere l'accertamento della nullità delle condizioni stipulate anteriormente al limite di competenza temporale dell'Arbitro, in relazione a presunti vizi del volere dei contraenti (239); analoga decisione è stata presa in altri casi, in cui la declaratoria di nullità era stata richiesta in relazione a rapporti anteriori al 2009 per vizi di forma (240) ovvero per difetto di informativa su elementi essenziali del contratto (241).

(236) Cfr. decisione n. 5519/2013.

(237) Cfr. decisione n. 3900/2013.

(238) Cfr. decisioni nn. 67/2013, 4143/2013, 4235/2013, 3900/2013, 6643/2013.

(239) Cfr. decisione n. 2967/2013. Il caso esaminato dal Collegio riguarda due coniugi, contraenti un contratto di mutuo ipotecario, che “non parlano alcuna delle lingue [tedesco, francese e inglese] in cui il documento [era] stato redatto”, ai quali le condizioni economiche applicabili al finanziamento erano state “spiegate” da un funzionario dell'istituto di credito.

(240) Cfr. decisione n. 5519/2013.

(241) Cfr. decisione n. 3916/2013.

L'incompetenza temporale può essere rilevata anche in assenza di eccezioni proposte dall'intermediario sul punto (242).

### *Competenza per materia*

All'ABF possono essere sottoposte unicamente controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari.

Sono sottratte alla competenza dell'Arbitro le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del TUB ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF) (243).

È stato confermato l'orientamento che esclude dalla competenza dell'Arbitro le controversie relative al rapporto societario tra gli intermediari e i propri clienti, con particolare riguardo all'ipotesi di recesso dalla società (244). Esula, inoltre, dalla cognizione dell'ABF l'esame della corretta applicazione della normativa tributaria (245) ovvero dei criteri di quantificazione indicati dal giudice dell'esecuzione per la determinazione dell'ammontare del credito oggetto della procedura esecutiva (246).

Complessa è invece la definizione dei limiti di competenza dell'ABF in relazione ai cosiddetti prodotti composti, caratterizzati dalla contemporanea presenza di due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica.

La questione ha generato un ampio contenzioso sul contratto di deposito titoli in amministrazione. In particolare, in diverse occasioni è stata richiesta ai Collegi una valutazione circa il corretto adempimento, da parte dell'intermediario, degli obblighi di custodia e informativa gravanti sul depositario in virtù di tale contratto.

Al riguardo i Collegi hanno espresso orientamenti non univoci. In alcuni casi, è stato ritenuto che il contratto di deposito titoli in amministrazione rientra tra le operazioni e i servizi bancari e finanziari, oggetto della competenza dell'Arbitro (247); in altre occasioni i Collegi hanno precisato che tale contratto riveste una funzione normalmente accessoria rispetto alla prestazione di servizi di investimento, che ne sono invece esclusi (248).

---

(242) Cfr. decisione n. 5519/2013.

(243) L'articolo 23, comma 4, TUF esclude l'applicazione del titolo VI del TUB ai servizi e alle attività di investimento, al collocamento di prodotti finanziari, nonché alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina dell'articolo 25-*bis* ovvero della parte IV, titolo II, capo I, del medesimo decreto legislativo. In ogni caso, alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del TUB.

(244) Cfr. decisione n. 5682/2013.

(245) Cfr. decisione n. 1500/2013.

(246) Cfr. decisione n. 6186/2013.

(247) Cfr. decisione n. 4172/2013.

(248) Cfr. decisione n. 2126/2013.

## IL DEPOSITO TITOLI IN AMMINISTRAZIONE E LA COMPETENZA DELL'ABF. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Il Collegio di coordinamento ha risolto il contrasto interpretativo insorto tra i Collegi circa la competenza dell'Arbitro sulle controversie riguardanti il corretto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto di deposito titoli in amministrazione.

Il Collegio (cfr. decisione n. 898/2014) ha preliminarmente richiamato, ai fini dell'individuazione dell'ambito di operatività del "criterio della prevalenza delle finalità", l'evoluzione del quadro ordinamentale in cui si inserisce la disciplina codicistica in materia di deposito titoli in amministrazione. Tale disciplina delinea, infatti, il contratto di deposito titoli alla stregua di uno strumento finalizzato all'espletamento, da parte della banca, di un'attività avente a oggetto "la cura di amministrare i titoli" sostanzialmente corrispondente a quella che potrebbe espletare lo stesso cliente collocando i titoli in cassette di sicurezza (249).

Tuttavia nei tempi più recenti si è sviluppata un'articolata disciplina settoriale dei servizi e attività di investimento che regola interamente l'adempimento degli obblighi dell'intermediario funzionali all'attuazione delle strategie di investimento del cliente.

Di conseguenza, per decidere sulla competenza dell'ABF, occorre considerare la doglianza fatta valere nel caso concreto. In particolare, la competenza deve essere esclusa nei casi in cui il cliente lamenti un deficit nella diligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi che attengano non alla corretta gestione degli strumenti finanziari depositati ma investano profili inerenti alle scelte di conservazione/liquidazione dell'investimento fatte dal cliente. Un piano, quest'ultimo, che è proprio quello della violazione delle generali regole di condotta che incombono all'intermediario ai sensi dell'art. 21 TUF, dove si prescrive che, nella prestazione di servizi di investimento e accessori, l'intermediario operi in modo che il cliente sia sempre informato.

Laddove la controversia, come nel caso di specie, riguardi la violazione da parte dell'intermediario dell'obbligo di garantire al cliente adeguata informazione al fine di consentirgli scelte di investimento consapevoli, il Collegio ha sottolineato come la soluzione della questione imponga di procedere all'analisi e all'interpretazione della regolamentazione dettata dall'autorità di vigilanza dei mercati finanziari, nonché dei suoi atti generali di indirizzo. Un compito, questo, che "travalcava l'ambito dei poteri dell'Arbitro, i quali sono appunto limitati, anche nell'esercizio della sua funzione per così dire nomofilattica all'interno dell'ordinamento sezione bancario, alla sola interpretazione delle disposizioni di natura regolamentare integranti la disciplina dei rapporti bancari".

In diverse occasioni l'Arbitro ha affermato la propria legittimazione in materia di rimborso dei premi assicurativi non goduti in ipotesi di estinzione anticipata dei

(249) Al riguardo il Collegio richiama la Relazione al Codice civile.

finanziamenti. Peraltro, ad avviso dei Collegi, nonostante l'assicurazione risulti essere certamente collegata al contratto di finanziamento, la competenza dell'Arbitro non ricorre laddove la domanda del ricorrente sia rivolta a ottenere un esame nel merito delle clausole contenute nella polizza, "senza che la questione sia minimamente connessa, in concreto, alla collegata operazione finanziaria" (250). Esula, infatti, dall'ambito di cognizione dell'Organo, ogni questione che sia relativa all'interpretazione e alla corretta esecuzione del contratto assicurativo (251).

### *Competenza per valore*

All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

Tale limite non trova applicazione dove il ricorrente non avanza una domanda volta a ottenere la corresponsione di una somma di denaro, ma si limita a richiedere chiarimenti sulle sorti di una determinata operazione, dal momento che l'accertamento della legittimità della condotta della banca non soggiace ai limiti di competenza per valore previsti per le domande di condanna (252).

Può accadere peraltro che, consapevole dei limiti di competenza per valore dell'Arbitro, sia lo stesso ricorrente a contenere la propria pretesa entro la soglia normativamente prevista. Il Collegio ha ritenuto che la competenza dell'Arbitro non va apprezzata in relazione al valore in sé del rapporto controverso bensì in ragione della misura della pretesa concretamente formulata (253).

### *Effetti preclusivi derivanti da altri procedimenti di risoluzione delle controversie*

Non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione. L'ABF non può, altresì, conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

Il procedimento ABF non può essere avviato o proseguito anche nel caso in cui la controversia sia stata già sottoposta alla cognizione dell'autorità giudiziaria penale (254).

(250) Cfr. decisione n. 916/2013.

(251) Cfr. decisioni nn. 2291/2013 e 4600/2013.

(252) Cfr. decisione n. 5916/2013.

(253) Cfr. decisione n. 400/2013.

(254) Cfr. decisione n. 3293/2013.

D'altro canto, la denuncia presentata dal ricorrente non è di per sé sufficiente a dimostrare che il procedimento penale sia stato realmente avviato (255).

È stato altresì precisato che il ricorso deve considerarsi irricevibile per litispendenza ogni volta che, pur in presenza di azioni distinte, la controversia sottoposta a giudizio dell'Autorità giurisdizionale rientri nel perimetro di quella sottoposta all'esame dell'ABF, configurandosi come un antecedente logico necessario della stessa (256).

L'ABF ha ritenuto preclusa alla propria cognizione la controversia riguardante la corretta attuazione di un provvedimento di pignoramento presso terzi, notificato all'intermediario a seguito di un'ordinanza di assegnazione emessa all'interno di un processo esecutivo (257).

### *Legittimazione attiva*

Prima di esaminare il merito del ricorso, i Collegi devono accertare l'interesse ad agire del ricorrente e la sua legittimazione attiva e che l'intermediario, nei cui confronti viene proposto il ricorso, sia il soggetto rispetto al quale deve essere assunta la decisione (legittimazione passiva).

Anche per i ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario deve essere accertata l'esistenza di un interesse ad agire con carattere d'attualità, secondo quanto previsto dall'art. 100 c.p.c. per i giudizi ordinari e arbitrali. Tale interesse non sussiste, nelle ipotesi in cui siano stati risolti i disguidi lamentati prima nel reclamo, poi nel ricorso all'ABF (258).

L'Arbitro ha escluso di poter conoscere i ricorsi presentati da soggetti che non possano tecnicamente essere definiti come "clienti". A tal fine, secondo quanto previsto dalle disposizioni ABF, si intende per "cliente" chi abbia instaurato un rapporto contrattuale con l'intermediario e, più in generale, chi sia entrato in relazione con esso per la prestazione di servizi bancari e finanziari. Come più volte affermato dai Collegi, tale disposizione "richiede pur sempre che tra l'intermediario e il ricorrente sia intervenuta una qualche forma di contatto" (259).

È stata riconosciuta la legittimazione attiva a presentare il ricorso in capo al socio di una cooperativa che si sia accollato il mutuo originariamente concluso dalla società, in quanto "per effetto del meccanismo dell'accollo cui aderisce il creditore, il creditore vede sostituito nel rapporto contrattuale il debitore originario con un nuovo debitore" (260).

(255) Cfr. decisione n. 2947/2013.

(256) Cfr. decisione n. 3740/2013.

(257) Cfr. decisione n. 6368/2013.

(258) Cfr. decisione n. 5359/2013.

(259) Cfr. decisione n. 6206/2013.

(260) Cfr. decisione n. 3255/2013.

L'Arbitro ha qualificato come “professionista di riflesso”, cioè non consumatore, la ricorrente che aveva rilasciato “quale socia, una fideiussione a garanzia di esposizioni bancarie contratte da una società di capitali nell'esercizio della propria attività imprenditoriale” (261).

### **Legittimazione passiva**

In tema di legittimazione passiva l'Arbitro ha innanzitutto chiarito che può essere chiamato in causa anche l'intermediario che agisca come mandatario di altra società, quando la documentazione contrattuale “promana” da questa e risulta che la stessa sia stata “l'interlocutrice del ricorrente” (262). In particolare, la circostanza che l'intermediario convenuto abbia agito quale procuratore di altri soggetti, che hanno materialmente erogato i finanziamenti, non può comportare l'esenzione da responsabilità del primo rispetto a una richiesta di restituzione di somme non dovute (263).

L'appartenenza al medesimo gruppo bancario non può “in alcun modo determinare la legittimazione passiva dell'intermediario che sia rimasto estraneo al rapporto giuridico cui la domanda del ricorrente è riferita”: lo svolgimento di attività di collocamento dei prodotti di una società finanziaria non comporta la legittimazione passiva della banca, ancorché appartenente al medesimo gruppo (264).

In una diversa prospettiva, la cancellazione dell'intermediario resistente dagli elenchi di vigilanza in epoca successiva alla data di presentazione del ricorso non vale a escluderne la legittimazione passiva (265).

La qualifica di “intermediario”, come delineata dalle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, non è riferibile alla società costituita per la cartolarizzazione dei crediti, che pertanto è priva di legittimazione passiva nel procedimento ABF (266).

### **LA LEGITTIMAZIONE PASSIVA DELLA CASSA DEPOSITI E PRESTITI. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Con la decisione n. 425/2014 il Collegio di coordinamento si è pronunciato in merito alla legittimazione passiva di Cassa depositi e prestiti nella procedura ABF.

Il Collegio ha preliminarmente richiamato l'art. 128-*bis* TUB che individua, in virtù del rinvio all'art. 115 TUB, i soggetti tenuti ad aderire ai sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Tale disposizione si limita a richiamare genericamente le banche e gli intermediari finanziari e attribuisce al Ministro dell'Econo-

(261) Cfr. decisione n. 4526/2013.

(262) Cfr. decisione n. 5261/2013.

(263) Cfr. decisione n. 6513/2013.

(264) Cfr. decisione n. 4977/2013.

(265) Cfr. decisione n. 5528/2013.

(266) Cfr. decisione n. 3712/2013.

mia e delle finanze il potere di individuare altri soggetti da coinvolgere in considerazione dell'attività svolta.

Maggiori elementi sono invece ricavabili dalla normativa secondaria istitutiva dell'ABF. La delibera CICR 275/2008, in particolare, fa riferimento alle banche e agli intermediari finanziari iscritti nell'elenco ex art. 106 TUB "che operano nei confronti del pubblico"; le disposizioni ABF specificano che possono essere convenuti innanzi all'Arbitro le banche, gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'art. 106 TUB, i confidi iscritti nell'elenco previsto dell'articolo 112 TUB, gli istituti di moneta elettronica, Poste Italiane in relazione all'attività di bancoposta, le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del TUB, gli istituti di pagamento.

In tale quadro, a giudizio del Collegio, assumono rilievo due elementi: l'attività in concreto svolta dal soggetto e l'iscrizione dello stesso nell'elenco ex art. 106 TUB. "Tutta la disciplina", infatti, è "improntata a dar rilievo all'aspetto oggettivo e non al profilo soggettivo", come testimoniato dalla circostanza che non tutte le controversie di una banca possono essere sottoposte alla competenza dell'Arbitro, ma solo quelle relative a operazioni e servizi bancari e finanziari.

Né è necessario che si tratti di attività esclusiva, come testimoniato dalla presenza, nell'elenco di cui alle disposizioni ABF, di Poste Italiane. La presenza di quest'ultimo soggetto testimonia altresì la possibilità di coinvolgere nel procedimento soggetti sia privati sia pubblici.

Ciò posto, con riferimento a Cassa depositi e prestiti, il Collegio ha rilevato che si tratta di un "soggetto ibrido" che pur non essendo di per sé una banca che opera nei confronti del pubblico, finisce per esercitare anche attività bancaria, volta prevalentemente all'erogazione di mutui e finanziamenti a vari enti per la realizzazione diretta o indiretta di finalità pubbliche.

Tale circostanza tuttavia non supera il rilievo formale della mancata iscrizione della società nell'albo previsto dall'art. 106 TUB. Questo, unitamente al fatto che la società non è inclusa tra gli intermediari richiamati dalla normativa secondaria, sopra riportati, induce il Collegio a ritenere che Cassa depositi e prestiti non può essere sottoposta alla procedura dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario.

La convenzione di acollo non incide sulla legittimazione passiva dell'intermediario, in caso di controversia riguardante il rapporto di finanziamento. Si tratta, infatti, dello stesso istituto di credito, pur essendo variati il debitore e, in caso di frazionamento del credito, anche l'ammontare del debito (267).

L'ABF ha affermato la legittimazione passiva della banca che, pur non essendo l'emittente della carta di credito, risulti essere, in base alle convenzioni sottoscritte dal cliente e dall'intermediario, soggetto che ne gestisce l'utilizzo in collaborazione con l'emittente stesso (268).

---

(267) Cfr. decisione n. 3255/2013.

(268) Cfr. decisione n. 5660/2013.

Deve riconoscersi la legittimazione passiva dell'intermediario finanziatore quando la controversia riguarda il rimborso, in seguito all'estinzione anticipata del finanziamento, degli oneri assicurativi, salvo il diritto di regresso dell'intermediario nei confronti dell'impresa assicurativa (269).

### *Istanza di correzione*

Le disposizioni sull'ABF prevedono che la parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, chiederne la correzione nei soli casi in cui sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.

Nel richiamarsi alla precedente pronuncia del Collegio di coordinamento n. 3962/2012, l'Arbitro ha ribadito che, una volta intervenuta la decisione, il ricorso non può “essere riproposto per un nuovo esame davanti allo stesso Collegio decidente o ad altro Collegio dell'ABF”. La decisione, inoltre, “non può più essere modificata” e “se ne può chiedere la correzione nei soli casi in cui sia affetta [...] da errori del tutto estranei al processo valutativo compiuto dal giudicante”.

Di conseguenza, non è qualificabile come istanza di correzione – e può essere esaminato nel merito – il ricorso che non contesti errori materiali o di calcolo presenti in una precedente decisione dell'Arbitro, ma contenga la richiesta di risarcimento di una somma ulteriore rispetto a quella liquidata nella precedente decisione (270).

### **IL PRINCIPIO DEL *NE BIS IN IDEM*. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Il principio per cui non può essere sottoposta all'Arbitro la medesima controversia decisa con una precedente pronuncia (*ne bis in idem*) non trova applicazione, e non vieta dunque la proposizione del ricorso, quando la precedente decisione abbia natura meramente procedimentale (decisione n. 898/2014).

Il rigore del principio per cui l'istanza di correzione non è ammissibile se non nei casi tassativi previsti può essere attenuato quando si tratta di materie caratterizzate da “indubbia complessità giuridica”, per cui l'istanza “manifesta perplessità non sprovviste di un qualche fondamento”. “Ciò anche alla luce della funzione complessiva dell'ABF, il quale svolge un'attività di ADR certamente aggiudicativa e non facilitativa, ma non per questo immune dal dovere – proprio di tutti i meccanismi ADR – di agevolare le parti nel trovare una soluzione alle loro controversie” (271).

### *Questioni particolari*

La domanda avente ad oggetto l'ordine di un *facere* specifico nei confronti dell'intermediario esula dal perimetro delle attribuzioni proprie dell'ABF (272).

(269) Cfr. decisioni nn. 5659/2013 e 6107/2013.

(270) Cfr. decisione n. 1153/2013.

(271) Cfr. decisione n. 6594/2013.

(272) Cfr. decisione n. 3942/2013.

Il Collegio, premesso che ai fini della pronuncia può avvalersi solo “della documentazione raccolta nell’ambito dell’istruttoria”, ha affermato che è onere del ricorrente provare la non autenticità di una sottoscrizione, producendo i relativi documenti e un parere di un esperto calligrafo. Nel caso in cui il ricorrente non abbia assolto tale onere, l’Arbitro può concludere per il carattere apocrifo della sottoscrizione solo nel caso di evidente difformità (273).

---

(273) Cfr. decisione n. 5966/2013.



## **APPENDICE**



## Dati statistici

Tavola 1

### Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario

(unità e valori percentuali)

Intermediario	2012	2013	Variaz.	2012	2013
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	3.095	4.070	+31,5	54,7	51,8
di cui: banche spa	2.318	2.880	+24,2	41,0	36,6
banche popolari	357	520	+45,7	6,3	6,6
banche estere	319	529	+65,8	5,6	6,7
banche di credito cooperativo	101	141	+39,6	1,8	1,8
Poste Italiane	1.600	2.201	+37,6	28,3	28,0
Finanziarie ex art. 107	747	1.299	+73,9	13,2	16,5
Istituti di pagamento	67	91	+35,8	1,2	1,2
Finanziarie ex art. 106	54	62	+14,8	1,0	0,8
Confidi	5	17	+240,0	0,1	0,2
Imel	6	4	-33,3	0,1	0,1
Soggetti non tenuti ad aderire	79	118	+49,4	1,4	1,5
<b>Totale</b>	<b>5.653</b>	<b>7.862</b>	<b>+39,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tavola 2

### Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

Tipo cliente	2012		2013		2013						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	4.765	84,3	6.842	87,0	5.540	2.041	36,8	2.010	36,3	1.489	26,9
Non consumatore	888	15,7	1.020	13,0	815	255	31,3	159	19,5	401	49,2
<b>Totale</b>	<b>5.653</b>	<b>100,0</b>	<b>7.862</b>	<b>100,0</b>	<b>6.355</b>	<b>2.296</b>	<b>36,1</b>	<b>2.169</b>	<b>34,1</b>	<b>1.890</b>	<b>29,7</b>

Tavola 3

### Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricorsi ricevuti				Popolazione				Ricorsi per milione di abitanti	
	2012		2013		2012		2013		2012	2013
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%		
Nord	1.980	41,6	2.944	43,0	27.194.765	45,8	27.382.585	45,9	72,8	107,5
Centro	1.427	29,9	1.825	26,7	14.535.967	24,5	14.634.384	24,5	98,2	124,7
Sud	1.358	28,5	2.073	30,3	17.663.475	29,7	17.668.258	29,6	76,9	117,3
<b>Totale</b>	<b>4.765</b>	<b>100,0</b>	<b>6.842</b>	<b>100,0</b>	<b>59.394.207</b>	<b>100,0</b>	<b>59.685.227</b>	<b>100,0</b>	<b>80,2</b>	<b>114,6</b>

(1) Elaborazioni dati ISTAT.

## Ricorsi dei consumatori per Regione e Provincia

(unità)

Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti	Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
<b>Abruzzo</b>		<b>134</b>	<b>102</b>	<b>Molise</b>		<b>43</b>	<b>137</b>
	Chieti	55	141		Campobasso	36	159
	L'Aquila	23	76		Isernia	7	80
	Pescara	40	127	<b>Piemonte</b>		<b>685</b>	<b>157</b>
	Teramo	16	52		Alessandria	34	80
<b>Basilicata</b>		<b>56</b>	<b>97</b>		Asti	28	128
	Matera	15	75		Biella	14	77
	Potenza	41	109		Cuneo	40	68
<b>Calabria</b>		<b>160</b>	<b>82</b>		Novara	55	150
	Catanzaro	22	61		Torino	469	208
	Cosenza	68	95		Verbano-Cusio-Ossola	18	112
	Crotone	2	12		Vercelli	27	153
	Reggio Calabria	46	84	<b>Puglia</b>		<b>370</b>	<b>91</b>
	Vibo Valentia	22	136		Bari	129	104
<b>Campania</b>		<b>1.058</b>	<b>183</b>		Barletta-Andria-Trani	29	74
	Avellino	67	156		Brindisi	29	73
	Benevento	61	215		Foggia	38	60
	Caserta	120	132		Lecce	96	120
	Napoli	577	189		Taranto	49	84
	Salerno	233	213	<b>Sardegna</b>		<b>140</b>	<b>85</b>
<b>Emilia Romagna</b>		<b>476</b>	<b>109</b>		Cagliari	62	113
	Bologna	122	123		Carbonia-Iglesias	8	63
	Ferrara	31	88		Medio Campidano	6	60
	Forlì-Cesena	36	92		Nuoro	6	38
	Modena	74	107		Ogliastra	3	52
	Parma	77	179		Olbia-Tempio	7	46
	Piacenza	15	52		Oristano	21	129
	Ravenna	44	114		Sassari	27	82
	Reggio Emilia	54	103	<b>Sicilia</b>		<b>386</b>	<b>77</b>
	Rimini	23	70		Agrigento	27	61
<b>Friuli Venezia Giulia</b>		<b>85</b>	<b>70</b>		Caltanissetta	11	40
	Gorizia	9	64		Catania	73	68
	Pordenone	23	74		Enna	5	29
	Trieste	13	56		Messina	62	96
	Udine	40	75		Palermo	151	121
<b>Lazio</b>		<b>929</b>	<b>167</b>		Ragusa	11	35
	Frosinone	47	95		Siracusa	25	63
	Latina	69	125		Trapani	21	49
	Rieti	22	141	<b>Toscana</b>		<b>389</b>	<b>105</b>
	Roma	772	191		Arezzo	49	142
	Viterbo	19	60		Firenze	138	140
<b>Liguria</b>		<b>133</b>	<b>85</b>		Grosseto	15	68
	Genova	81	95		Livorno	37	110
	Imperia	16	75		Lucca	20	51
	La Spezia	17	78		Massa	23	115
	Savona	19	68		Pisa	42	102
<b>Lombardia</b>		<b>1.045</b>	<b>107</b>		Pistoia	20	70
	Bergamo	80	73		Prato	28	113
	Brescia	90	72		Siena	17	64
	Como	58	98	<b>Trentino Alto Adige</b>		<b>91</b>	<b>88</b>
	Cremona	28	77		Bolzano	30	59
	Lecco	20	59		Trento	61	115
	Lodi	18	80	<b>Umbria</b>		<b>81</b>	<b>91</b>
	Mantova	39	95		Perugia	65	99
	Milano	483	157		Terni	16	70
	Monza e Brianza	78	92	<b>Valle d'Aosta</b>		<b>22</b>	<b>172</b>
	Pavia	63	117	<b>Veneto</b>		<b>407</b>	<b>83</b>
	Sondrio	7	39		Belluno	12	57
	Varese	81	92		Padova	81	87
<b>Marche</b>		<b>133</b>	<b>86</b>		Rovigo	16	66
	Ancona	44	93		Treviso	69	78
	Ascoli Piceno	17	81		Venezia	72	85
	Fermo	16	91		Verona	87	96
	Macerata	24	75		Vicenza	70	81
	Pesaro e Urbino	32	88				

**Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia**  
(unità e valori percentuali)

Materia	2012	2013	2012	2013
	Unità	Unità	%	%
<b>Finanziamenti</b>				
Cessione del quinto	543	1.458	10,6	19,4
Mutuo	510	697	9,9	9,3
Credito ai consumatori	182	216	3,5	2,9
Apertura di credito	116	177	2,3	2,4
Leasing	46	61	0,9	0,8
<b>Raccolta</b>				
Conto corrente	741	813	14,4	10,8
Depositi a risparmio	109	167	2,1	2,2
Deposito di titoli in amministrazione	66	104	1,3	1,4
<b>Strumenti e servizi di pagamento</b>				
Carte di credito	1.100	1.603	21,4	21,4
Bancomat e carte di debito	815	1.108	15,9	14,8
Assegno	170	143	3,3	1,9
Bonifico	58	81	1,1	1,1
Cambiale	33	46	0,6	0,6
<b>Segnalazioni</b>				
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	246	331	4,8	4,4
Centrale dei rischi	138	129	2,7	1,7
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	36	60	0,7	0,8
<b>Altri servizi</b>	232	304	4,5	4,1
<b>Totale</b>	<b>5.141</b>	<b>7.498</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Incompetenza per materia / Non classificabili univocamente</b>	512	364		

Tavola 5

### Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

Mese	Riunioni				Ricorsi decisi			
	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale
Gennaio	7	5	4	16	219	151	134	504
Febbraio	6	5	4	15	218	174	148	540
Marzo	6	5	4	15	241	178	184	603
Aprile	5	5	5	15	189	194	205	588
Maggio	7	5	4	16	232	191	166	589
Giugno	5	5	4	14	208	155	165	528
Luglio	6	5	4	15	219	171	169	559
Settembre	5	4	5	14	222	191	180	593
Ottobre	6	5	5	16	239	209	191	639
Novembre	6	4	4	14	312	164	159	635
Dicembre	6	4	4	14	276	149	152	577
<b>Totale</b>	65	52	47	164	2.575	1.927	1.853	6.355
<b>Media mensile</b>	5,9	4,7	4,3	14,9	234,1	175,2	168,5	577,7

Tavola 6

### Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricevuti	Irricevibili		Estinti		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
							Accolti		Cessati		Respinti	
		Unità	%	Unità	%		Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	3.386	186	5,5	55	1,6	2.575	968	37,6	881	34,2	726	28,2
Centro	2.121	65	3,1	25	1,2	1.927	759	39,4	696	36,1	472	24,5
Sud	2.355	122	5,2	27	1,1	1.853	569	30,7	592	31,9	692	37,3
<b>Totale</b>	7.862	373	4,7	107	1,4	6.355	2.296	36,1	2.169	34,1	1.890	29,7

## Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	2.201
2008	UNICREDIT S.P.A.	746
3051	BARCLAYS BANK PLC	373
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	295
32334	PRESTITALIA S.P.A.	238
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	215
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	194
19365	FIDITALIA S.P.A.	157
5034	BANCO POPOLARE S.C.	139
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	113
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	111
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	111
19275	COMPASS S.P.A.	89
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A.	82
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	82
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	80
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	76
31060	FUTURO S.P.A.	75
32875	CARTASI S.P.A.	74
3015	FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.	70
3169	ING DIRECT N.V.	64
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	58
32267	CONSUM.IT S.P.A.	57
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	52
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	52
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	50
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	46
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	45
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	41
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	38
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	38
32896	INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE S.P.A.	36
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	35
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	30
31020	COGES S.P.A.	30
3127	UNIPOL BANCA S.P.A.	29
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	29
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	29
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	28
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	26
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	26
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	26
3067	BANCA CARIME S.P.A.	25
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	25
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	23

*continua*

ABI	Denominazione	Unità
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	23
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	22
5787	BANCA APULIA S.P.A.	22
32494	CONSEL S.P.A.	22
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	21
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	21
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	21
3058	CHEBANCA! S.P.A.	18
31934	ITALCREDI	18
33360	BIEFFE5 S.P.A.	18
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	17
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	17
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	17
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	16
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	16
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	16
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	16
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	16
3165	IW BANK S.P.A.	15
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	15
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	15
6175	BANCA CARIGE S.P.A. - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA	15
31108	TERFINANCE S.P.A.	15
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	14
3268	BANCA SELLA S.P.A.	14
3402	WEBANK S.P.A.	14
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	13
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	13
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	13
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	13
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN S.P.A.	13
8000	ICCREA BANCA S.P.A.	12
33023	SIGLA S.R.L.	12
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	11
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	11
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	11
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	11
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	10
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	10
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	10
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	10
32950	FI GEN PA	10
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	9
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA S.P.A.	9
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	9
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	9
32062	RACES FINANZIARIA	9

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	9
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	8
3081	UNICREDIT BANK AG	8
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	8
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	8
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA S.P.A.	8
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	8
19420	BNL FINANCE S.P.A.	8
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	8
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	8
33485	PROFAMILY	8
3431	BANCA CARIGE ITALIA S.P.A.	7
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	7
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	7
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	6
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	6
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	6
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	6
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, S.C.P.A.	6
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	6
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.P.A.	6
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	6
19201	FINECO LEASING S.P.A.	6
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	6
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	6
31393	COFIMAR	6
32497	PLUSVALORE S.P.A.	6
3103	RCI BANQUE S.A.	5
3205	BANCA IFIS S.P.A.	5
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A. - BANK FUR TRIENT UND BOZEN AG	5
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	5
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A.	5
6030	CASSA DI RISPARMIO DELLA SPEZIA S.P.A.	5
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	5
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO S.P.A.	5
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A. OPPURE CARISMI S.P.A.	5
8590	BANCA DEL CENTROVENETO - CREDITO COOPERATIVO - S.C.	5
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	5
19291	UBI LEASING S.P.A.	5
31949	KENT FINANZIARIA S.R.L.	5
33111	BNL POSITIVITY S.R.L.	5
3009	FCE BANK PLC	4
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	4
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.P.A.	4
3421	CARREFOUR BANQUE	4
3434	BMW BANK GMBH	4
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	4

continua

ABI	Denominazione	Unità
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI S.C.	4
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	4
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE E INZAGO S.C.	4
8606	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CANOSA - LOCONIA S.C.	4
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	4
21005	BNP PARIBAS	4
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	4
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	4
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA S.P.A.	4
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA Confidi ex art. 155.4 TUB	4
3101	BANQUE PSA FINANCE	3
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	3
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	3
3177	BANCA SAI S.P.A.	3
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA S.P.A.	3
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	3
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	3
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	3
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A.	3
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO S.P.A. - SUDTIROLER SPARKASSE AG	3
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO S.P.A.	3
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	3
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTECATINI TERME E BIENTINA S.C.	3
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	3
8440	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA S.C.	3
8676	B.C.C. DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA S.C.	3
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	3
8946	BANCA DON RIZZO - CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE S.C.	3
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	3
19270	LEASINT S.P.A.	3
21515	WESTERN UNION INTERNATIONAL BANK GMBH	3
31032	FIDE	3
31142	LOGOS FINANZIARIA	3
31935	ITALFIN	3
32949	COFIDI PUGLIA TARANTO Confidi ex art. 155.4 TUB	3
33091	LIBRA FINANZIARIA	3
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	2
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH.	2
3151	HYPO TIROL BANK AG	2
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	2
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO S.P.A.	2
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	2
3371	AS "PRIVATBANK"	2
6065	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	2
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	2
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.P.A.	2

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA S.P.A.	2
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8024	CASSA RURALE ADAMELLO - BRENTA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8430	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE ED IMOLESE S.C.	2
8810	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN GIOVANNI ROTONDO S.C.	2
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8904	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLE PREALPI S.C.	2
8919	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VEROLAVECCHIA S.C.	2
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SANGRO TEATINA DI ATESSA	2
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.P.A.	2
19312	SERVIZI TELEMATICI FINANZIARI PER IL TERZIARIO S.P.A.	2
19328	FINALIA S.P.A.	2
19342	GENERAL MOTORS ACCEPTANCE CORPORATION ITALIA S.P.A. - GMAC ITALIA	2
19444	COFIDIS S.P.A.	2
31169	FINANZIARIA M3 S.P.A.	2
32325	FBS S.P.A.	2
32709	CREDIRAMA S.P.A.	2
33219	SANTANDER CONSUMER FINANCE MEDIA S.R.L.	2
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	2
33502	SIGNUM FINANCE	2
33550	DYNAMICA RETAIL	2
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD.	2
	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	2
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) S.P.A.	1
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1
3138	BANCA REALE S.P.A.	1
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1
3141	BANCA DI TREVISO S.P.A.	1
3181	BNP PARIBAS	1
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING, BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.P.A.	1
3219	MPS GESTIONE CREDITI BANCA S.P.A.	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	1
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA S.P.A.	1
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	1
3338	SERFINA BANCA S.P.A.	1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A.	1
3493	CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE - RAIFFEISEN-LANDESBANK SÜEDTIROL A.G.	1
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. (BBVA)	1
5000	ISTITUTO CENTRALE DELLE BANCHE POPOLARI ITALIANE S.P.A.	1
5023	BANCA POPOLARE DI SVILUPPO S.C.P.A.	1
5156	BANCA DI PIACENZA S.C.P.A.	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA S.P.A.	1
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE S.C.P.A.	1

continua

ABI	Denominazione	Unità
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	1
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA S.C.R.L.	1
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	1
6110	CASSA DI RISPARMIO DI CARRARA S.P.A.	1
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	1
7010	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MAIERATO (PROVINCIA DI VIBO VALENTIA) - S.C.	1
7012	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BARI S.C.	1
7017	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL CIRCEO S.C.	1
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI S.C.R.L.	1
7067	BANCA DELLA TUSCIA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7073	BANCA ROMAGNA COOPERATIVA - CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA CENTRO E MACERONE S.C.	1
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7090	BANCA MALATESTIANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7096	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAGLIARI S.C.	1
7110	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI S.C.P.A.	1
8016	CASSA RURALE ALTO GARDA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8083	CASSA RURALE ED ARTIGIANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FISCIANO S.C.	1
8129	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL BELICE S.C.	1
8132	CASSA RURALE DELLA VALLE DEI LAGHI - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8214	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO S.C.	1
8304	CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8331	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTO RENO S.C.	1
8338	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI S.C.	1
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	1
8356	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PORDENONESE S.C.	1
8378	CASSA RURALE ED ARTIGIANA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA S.C.	1
8382	BENE BANCA CREDITO COOPERATIVO DI BENE VAGIENNA (CUNEO) S.C.	1
8399	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI BRENDOLA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8404	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE S.C.	1
8416	BANCA DI VERONA CREDITO COOPERATIVO CADIDAVID S.C.P.A.	1
8434	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ABRUZZESE - CAPPELLE SUL TAVO S.C.	1
8439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8441	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO S.C.	1
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	1
8446	BANCA AREA PRATESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8458	BANCA DI CASCINA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8460	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE S.C.	1
8461	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI S.C.P.A.	1
8474	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PICENA S.C.	1
8489	BANCA VALDICHIANA CREDITO COOPERATIVO TOSCO-UMBRO S.C.	1
8503	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CONVERSANO S.C.	1
8511	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CORTINA D'AMPEZZO E DELLE DOLOMITI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	1

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO - S.C.P.A.	1
8578	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI GRADARA S.C.	1
8661	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO IRPINA S.C.	1
8672	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTERENZIO S.C.	1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8682	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ALTO CASERTANO E BASSO FRUSINATE S.C.	1
8693	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NETTUNO S.C.	1
8712	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "SEN. PIETRO GRAMMATICO" DI PACECO S.C.	1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8735	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA - POMPIANO (BS) S.C.	1
8738	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DELL'AGRO PONTINO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8753	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI S.C.	1
8771	CREDITO COOPERATIVO DELL'ADDA E DEL CREMASCO - CASSA RURALE S.C.	1
8778	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RONCIGLIONE S.C.	1
8787	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RIANO S.C.	1
8792	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SALA DI CESENATICO S.C.	1
8844	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANTERAMO IN COLLE S.C.	1
8850	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SARSINA S.C.	1
8877	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI STARANZANO E VILLESSE S.C.	1
8885	BANCA CRAS - CREDITO COOPERATIVO - CHIANCIANO TERME - COSTA ETRUSCA - SOVICILLE	1
8894	BANCA DI CARNIA E GEMONESE - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8917	CREDITO TREVIGIANO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8922	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VIGNOLE E DELLA MONTAGNA PISTOIESE S.C.	1
8952	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "G. TONIOLO" DI SAN CATALDO (CALTANISSETTA) S.C.	1
8965	BANCA S. BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE DI CESAROLO, FOSSALTA DI PORTOGRUARO E PERTEGADA S.C.	1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8982	BANCA ADRIA - CREDITO COOPERATIVO DEL DELTA S.C.	1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1
19008	S.I.L.F. - SOCIETA' ITALIANA LEASING E FINANZIAMENTI S.P.A.	1
19042	COFACTOR S.P.A.	1
19129	UNICREDIT FACTORING S.P.A.	1
19257	SARDALEASING S.P.A. - SOCIETA' DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING S.P.A.	1
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
19522	CONFESERFIDI SOCIETA' CONSORTILE A RESPONSABILITA' LIMITATA Confidi ex art. 155.4 TUB	1
19533	CONFIDI FIDEO CONFCOMMERCIO SUD SOC. COOP. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
21246	CREDIT AGRICOLE S.A.	1
21329	UBI BANCA INTERNATIONAL S.A.	1
21419	HYPO ALPE ADRIA BANK AG	1
21545	SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A.	1
26620	ETICOFIDI SOC. COOP. PER AZIONI GIA' COOPERATIVA ARTIGIANA DI GARANZIA S GIUSEPPE Confidi ex art. 155.4 TUB	1
27019	COFINTRADE Confidi ex art. 155.4 TUB	1
27326	CONFIDI PROVINCE LOMBARDE Confidi ex art. 155.4 TUB	1
27621	FIDICOM 1978 CONFIDI INTERSETTORIALE INTERREGIONALE A MUTUALITA' PREVALENTE Confidi ex art. 155.4 TUB	1
29812	ASCOMEDITERRANEA Confidi ex art. 155.4 TUB	1

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
31053	AGRICONFIDI CAMPANIA Confidi ex art. 155.4 TUB	1
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1
32445	FINWORLD S.P.A.	1
32534	CLARIS LEASING S.P.A.	1
32552	FIN AUREA S.P.A.	1
32698	LIS ISTITUTO DI PAGAMENTO S.P.A.	1
32822	ITAL PRESTITI	1
32833	A-LEASING S.P.A.	1
32841	CAPITALFIN	1
32922	FIDICOM A SVIFIDI ANTALI SOC. COOP Confidi ex art. 155.4 TUB	1
32946	HYPO ALPE ADRIA LEASING	1
32951	SEFITAL FINANZIAMENTI Confidi ex art. 155.4 TUB	1
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING S.P.A.	1
33050	FINAOSTA S.P.A.	1
33115	EUROCQS	1
33280	SPEFIN FINANZIARIA	1
33403	UNICREDIT BPC MORTGAGE	1
33506	ISP CB IPOTECARIO	1
33715	CARIPARMA OBG S.R.L.	1
41705	CONFIDI ITALIA PMI Confidi ex art. 155.4 TUB	1
41721	CONFIDITALIA Confidi ex art. 155.4 TUB	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	118
	<b>TOTALE</b>	<b>7.862</b>

Tavola 7-bis

### Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF

(unità e valori percentuali)

Pos. 2013	Pos. 2012	ABI	Istituto Intermediario	Ricevuti 2013	% su Totale 2013	Ricevuti 2012	% su Totale 2012
1	(1)	7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	2.201	28,0	1.600	28,3
2	(2)	2008	UNICREDIT S.P.A.	746	9,5	442	7,8
3	(5)	3051	BARCLAYS BANK PLC	373	4,7	188	3,3
4	(3)	3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	295	3,8	259	4,6
5	(16)	32334	PRESTITALIA S.P.A.	238	3,0	58	1,0
6	(4)	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	215	2,7	198	3,5
7	(6)	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	194	2,5	173	3,1
8	(7)	19365	FIDITALIA S.P.A.	157	2,0	103	1,8
9	(8)	5034	BANCO POPOLARE S.C.	139	1,8	97	1,7
10	(9)	3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	113	1,4	89	1,6
11	(10)	1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	111	1,4	79	1,4
11	(11)	19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	111	1,4	74	1,3
13	(15)	19275	COMPASS S.P.A.	89	1,1	60	1,1
14	(-)	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A.	82	1,0	25	0,4
15	(-)	3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	82	1,0	41	0,7
16	(13)	6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	80	1,0	71	1,3
17	(-)	32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	76	1,0	34	0,6
18	(-)	31060	FUTURO S.P.A.	75	1,0	14	0,2
19	(-)	32875	CARTASI S.P.A.	74	0,9	49	0,9
20	(12)	3015	FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.	70	0,9	72	1,3

## Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	2.260	618	1.385	257
2008	UNICREDIT S.P.A.	509	251	66	192
3051	BARCLAYS BANK PLC	240	134	28	78
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	237	92	62	83
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	170	45	32	93
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	148	38	40	70
19365	FIDITALIA S.P.A.	113	58	20	35
32334	PRESTITALIA S.P.A.	112	82	11	19
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	92	30	27	35
5034	BANCO POPOLARE S.C.	90	24	16	50
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	89	9	26	54
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	84	38	21	25
3073	BHW BAUS.P.A.RKASSE AG	67	32	28	7
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A.	61	30	22	9
19275	COMPASS S.P.A.	60	26	12	22
32875	CARTASI S.P.A.	60	23	16	21
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO - S.C.R.L.	58	31	4	23
3015	FINCOBANK BANCA FINECO S.P.A.	57	13	11	33
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	56	15	7	34
3169	ING DIRECT N.V.	54	15	20	19
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	53	4	12	37
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	50	18	18	14
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	46	6	30	10
32267	CONSUM.IT S.P.A.	45	22	8	15
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	39	14	6	19
31060	FUTURO S.P.A.	39	21	7	11
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	38	29	4	5
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	37	12	6	19
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	34	32		2
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	30	10	9	11
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	29	12	8	9
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	29	9	6	14
3067	BANCA CARIME S.P.A.	24	3	3	18
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	23	14	4	5
3165	IW BANK S.P.A.	21	10	4	7
5787	BANCA APULIA S.P.A.	21	11	1	9
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	20	8	5	7
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	20	5	5	10
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	19	18		1
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	18	7	2	9
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	18	9	1	8
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	18	7	1	10
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	18	8	2	8
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	18	2	1	15
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	18	12	1	5
6175	BANCA CARIGE S.P.A.	18	7	3	8
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	18	10		8
3127	UNIPOL BANCA S.P.A.	17	7	3	7
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	17		10	7
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	16	3	4	9
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	16	5	7	4

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	15	7	2	6
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	15	4	6	5
33360	BIEFFES S.P.A.	15	9	2	4
32494	CONSEL S.P.A.	14	6	3	5
33145	FAMILY CREDIT NETWORK	14	11	1	2
3058	CHEBANCA! S.P.A.	13	4	1	8
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	13	1	3	9
32896	INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE S.P.A.	13		10	3
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	12	4	1	7
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	12	7		5
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	12	1	5	6
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	12		1	11
31020	COGES S.P.A.	12	9	2	1
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	12	1	8	3
32497	PLUSVALORE S.P.A.	12	7	1	4
3268	BANCA SELLA S.P.A.	11	2	2	7
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	11	3	4	4
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	11	2	1	8
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	11	3	1	7
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	10	5		5
3402	WEBANK S.P.A.	10	2	4	4
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	10	4	2	4
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	10	4		6
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	10	3		7
31934	ITALCREDI	10	9		1
32062	RACES FINANZIARIA	10	10		
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	9	5	4	
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	9	4		5
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	9	5	1	3
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	9	5	2	2
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	9	4	2	3
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	9		3	6
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	9	3	5	1
3081	UNICREDIT BANK AG	8	1	1	6
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	8		2	6
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.P.A.	8	2	1	5
8000	ICCREA BANCA S.P.A. - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	8	7		1
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	8	1		7
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	8	1	4	3
33023	SIGLA S.R.L.	8	6		2
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	7		1	6
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	7	2	2	3
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	7	1		6
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	6	2		4
3205	BANCA IFIS S.P.A. (OVVERO IFIS BANCA S.P.A.)	6	1	1	4
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	6	2	3	1
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	6	3	1	2
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	6	4		2
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	6	1		5
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	6	5		1
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	6	3		3
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	6	5		1
32950	FI GEN PA	6	5		1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3009	FCE BANK PLC	5	4		1
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	5	3		2
3431	BANCA CARIGE ITALIA S.P.A.	5	2	1	2
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	5	1		4
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	5	2		3
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO S.P.A.	5	2		3
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA S.P.A.	5	2	2	1
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	5	3		2
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN S.P.A.	5	1	2	2
31369	INTERMEDIA CREDITO S.P.A. - ECLA	5	5		
31949	KENT FINANZIARIA	5	5		
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	4		1	3
3101	BANQUE PSA FINANCE	4		2	2
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	4	1		3
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A. - BANK FUR TRIENT UND BOZEN AG	4	1	1	2
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	4		1	3
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	4	3		1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	4	2		2
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	4	2		2
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA S.P.A.	4	1	2	1
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A. OPPURE CARISMI S.P.A.	4	3		1
8590	BANCA DEL CENTROVENETO - CREDITO COOPERATIVO - S.C. - LONGARE (VI)	4	3		1
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	4	2		2
19420	BNL FINANCE S.P.A.	4	2		2
31393	COFIMAR	4	4		
32949	COFIDI PUGLIA TARANTO Confidi ex art. 155.4 TUB	4	3		1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD.	4	1		3
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.P.A.	3	1	1	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	3	1		2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI S.C.	3	2		1
6030	CASSA DI RISPARMIO DELLA SPEZIA S.P.A.	3		2	1
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	3	1	1	1
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	3	2		1
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	3	1		2
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	3	2		1
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	3	1	1	1
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	3	1	1	1
8946	BANCA DON RIZZO - CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE S.C.	3	1		2
19201	FINECO LEASING S.P.A.	3			3
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	3	2		1
21005	BNP PARIBAS	3	1	2	
31108	TERFINANCE S.P.A.	3	1		2
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	3	1		2
33111	BNL POSITIVITY S.R.L.	3	1	1	1
33485	PROFAMILY	3			3
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	2		1	1
3103	RCI BANQUE S.A.	2			2
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH.	2			2
3123	ICCREA BANCAIMPRESA S.P.A.	2	2		
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2	1		1
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	2	2		
3151	HYPO TIROL BANK AG	2	2		
3177	BANCA SAI S.P.A.	2		1	1

continua

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO S.P.A.	2	2		
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	2	1	1	
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	2			2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A.	2		1	1
6010	CASSA DEI RIS.P.A.RMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A.	2			2
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	2	1	1	
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO S.P.A.	2			2
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	2	1		1
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	2	1		1
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	2			2
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	2	1	1	
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA S.P.A.	2	1		1
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	2	1		1
8003	CREDITO VALDINIEVOLE BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTECATINI TERME E BIENTINA S.C.	2			2
8024	CASSA RURALE ADAMELLO - BRENTA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2			2
8258	CREDITO COOPERATIVO CENTRO CALABRIA S.C.	2	1		1
8407	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL VENEZIANO S.C.	2	1	1	
8430	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2			2
8440	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA S.C.	2		1	1
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	2			2
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE E INZAGO S.C.	2	1	1	
8592	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI INZAGO S.C.	2	2		
8676	B.C.C. DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA S.C.	2	1		1
8778	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RONCIGLIONE S.C.	2	1		1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO S.C.	2			2
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SANGRO TEATINA DI ATESSA	2	2		
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	2		1	1
19291	UBI LEASING S.P.A.	2	2		
19328	FINITALIA S.P.A.	2		1	1
19444	COFIDIS S.P.A.	2			2
21545	SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A.	2			2
31142	LOGOS FINANZIARIA	2	1		1
31169	FINANZIARIA M3	2	2		
31935	ITALFIN	2	1		1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2		2	
32709	CREDIRAMA S.P.A.	2	1		1
32828	COMIFIN S.P.A.	2		2	
32841	CAPITALFIN	2	1		1
33502	SIGNUM FINANCE	2	1		1
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA S.P.A.	2		1	1
36002	ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA EUROPEO (IMEL.EU) S.P.A.	2	1		1
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA Confidi ex art. 155.4 TUB	2			2
	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	2		1	1
3064	BANCA SELLA NORDEST BOVIO CALDERARI S.P.A.	1	1		
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1			1
3138	BANCA REALE S.P.A.	1			1
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A.	1	1		
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	1		1	
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING, BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.P.A.	1	1		

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3227	CNH CAPITAL EUROPE	1	1		
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	1			1
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA S.P.A.	1			1
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	1		1	
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA S.P.A.	1			1
3273	CREDITO DI ROMAGNA S.P.A.	1	1		
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	1	1		
3323	GBM BANCA S.P.A.	1	1		
3338	SERFINA BANCA S.P.A.	1			1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A.	1		1	
3421	CARREFOUR BANQUE	1			1
3434	BMW BANK GMBH	1			1
3488	CASSA LOMBARDA S.P.A.	1		1	
3493	CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE - RAIFFEISEN-LANDESBANK SUEDTIROL A.G.	1	1		
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A. (BBVA)	1	1		
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO DEL NORD EST S.P.A.	1			1
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	1			1
5204	BANCA POPOLARE DI MANTOVA S.P.A.	1	1		
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1	1		
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA S.P.A.	1	1		
5572	BANCA POPOLARE DI MAROSTICA - S.C.P.A.R.L.	1			1
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO S.P.A. - SUDTIROLER S.P.A.RKASSE AG	1	1		
6065	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	1			1
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	1	1		
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA S.P.A.	1			1
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	1			1
7017	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL CIRCEO S.C.	1	1		
7067	BANCA DELLA TUSCIA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
7070	BANCA DI CESENA - CREDITO COOPERATIVO DI CESENA E RONTA - S.C.R.L.	1			1
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
7073	BANCA ROMAGNA COOPERATIVA - CREDITO COOPERATIVO ROMAGNA CENTRO E MACERONE S.C.	1			1
7095	BANCA APUANA CREDITO COOPERATIVO DI MASSA CARRARA S.C.	1			1
8001	MANTOVABANCA 1896 CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8039	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SASSANO S.C.	1	1		
8057	CASSA RURALE CENTROFIEMME - CAVALESE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8078	CASSA RURALE GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8120	CASSA RURALE LAVIS - VALLE DI CEMBRA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8129	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL BELICE S.C.	1			1
8132	CASSA RURALE DELLA VALLE DEI LAGHI - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO S.C.	1	1		
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	1			1
8365	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO (PROVINCIA DI COSENZA) S.C.	1			1
8378	CASSA RURALE ED ARTIGIANA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA S.C.	1	1		
8404	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BUSTO GAROLFO E BUGUGGIATE S.C.	1			1
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	1		1	

continua

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8434	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ABRUZZESE - CAPPELLE SUL TAVO S.C.	1	1		
8446	BANCA AREA PRATESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8458	BANCA DI CASCINA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8461	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI S.C.P.A.	1	1		
8474	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PICENA S.C.	1	1		
8487	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO S.C.	1			1
8489	BANCA VALDICHIANA CREDITO COOPERATIVO TOSCO-UMBRO S.C.	1	1		
8511	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI CORTINA D'AMPEZZO E DELLE DOLOMITI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	1			1
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1			1
8672	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTERENZIO S.C.	1		1	
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8735	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA - POMPIANO (BS) S.C.	1			1
8738	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DELL'AGRO PONTINO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8765	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RECANATI E COLMURANO S.C.	1	1		
8817	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE - TARANTO S.C.	1	1		
8904	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLE PREALPI S.C.	1	1		
8919	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VEROLAVECCHIA S.C.	1	1		
8922	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI VIGNOLE E DELLA MONTAGNA PISTOIESE S.C.	1			1
8964	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "S. BARNABA" DI MARINO S.C.	1	1		
10640	BANCA MEDIOCREDITO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	1		1	
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE S.P.A.	1			1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1			1
12933	SOCIETA' PER LA GESTIONE DI ATTIVITA' - S.G.A. S.P.A.	1			1
19000	MEDIOFACTORING S.P.A.	1			1
19008	S.I.L.F. - SOCIETA' ITALIANA LEASING E FINANZIAMENTI S.P.A.	1	1		
19016	INTERNATIONAL FACTORS ITALIA S.P.A. - IFITALIA	1	1		
19042	COFACTOR S.P.A.	1			1
19129	UNICREDIT FACTORING S.P.A.	1			1
19257	SARDALEASING S.P.A. - SOCIETA' DI LOCAZIONE FINANZIARIA	1	1		
19270	LEASINT S.P.A.	1	1		
19505	CONFARTIGIANATO FIDI PIEMONTE E NORD OVEST S.C.P.A.	1	1		
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.R.L.	1			1
19533	CONFIDI FIDEO CONFCOMMERCIO SUD S.C.	1			1
21329	UBI BANCA INTERNATIONAL S.A.	1			1
21338	BARCLAYS BANK PLC	1	1		
27019	COFINTRADE Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
27326	CONFIDI PROVINCE LOMBARDE Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
27621	FIDICOM 1978 CONFIDI INTERSETTORIALE INTERREGIONALE A MUTUALITA' PREVALENTE Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
27626	CONSORZIO DI GARANZIA SOCIETA' COOPERATIVA A RESPONSABILITA' LIMITATA Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
29812	ASCOMEDITERRANEA Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
31032	FIDE	1		1	
31364	ANGELO COSTA	1		1	
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	1			1
32100	S.G.C. SRL SOCIETA' GESTIONE CREDITI	1			1
32325	FBS S.P.A.	1			1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1			1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32552	FIN AUREA S.P.A.	1	1		
32833	A-LEASING S.P.A.	1			1
32922	FIDICOM A SVIFIDI ANTALI S.C. Confidi ex art. 155.4 TUB	1			1
32943	CARREFOUR SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1	1		
33050	FINAOSTA S.P.A.	1			1
33115	EUROCQS	1	1		
33219	SANTANDER CONSUMER FINANCE MEDIA S.R.L.	1		1	
33280	SPEFIN FINANZIARIA	1		1	
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1			1
33550	DYNAMICA RETAIL	1	1		
33562	FINMOLISE SVILUPPO E SERVIZI	1			1
33619	RELEASE S.P.A.	1	1		
33715	CARIPARMA OBG S.R.L.	1		1	
41705	CONFIDI ITALIA PMI Confidi ex art. 155.4 TUB	1			1
41721	CONFIDITALIA Confidi ex art. 155.4 TUB	1		1	
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	10			10
	<b>TOTALE</b>	<b>6.355</b>	<b>2.296</b>	<b>2.169</b>	<b>1.890</b>

Tavola 9

### Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	Decisioni non eseguite
32062	RACES FINANZIARIA	10*
31020	COGES S.P.A.	8
27626	COFIMAR	4
31949	KENT FINANZIARIA	3
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	1
19206	CONSORZIO DI GARANZIA S.C.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1

\* La società Races Finanziaria S.p.A. ha contestato in sede giudiziale la pronuncia n. 1856 del 5 giugno 2012. Le altre pronunce non eseguite da tale intermediario riguardano controversie analoghe a quella oggetto di contestazione giudiziale.

Tavola 10

### Ricorsi decisi per i primi 10 gruppi bancari

ABI Capogruppo	Denominazione	Decisi	Esito			% di soccombenza
			Accolti	Cessati	Respinti	
2008	GRUPPO UNICREDIT	<b>604</b>	276	79	249	59
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	<b>547</b>	164	165	218	60
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE	<b>311</b>	159	54	98	68
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	<b>204</b>	66	52	86	58
1005	GRUPPO BANCARIO BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	<b>179</b>	49	33	97	46
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	<b>113</b>	51	20	42	63
5034	GRUPPO BANCO POPOLARE	<b>104</b>	28	18	58	44
3104	GRUPPO DEUTSCHE BANK	<b>101</b>	34	28	39	61
5584	GRUPPO BIPIEMME - BANCA POPOLARE DI MILANO	<b>79</b>	34	9	36	54
5035	GRUPPO BANCARIO VENETO BANCA	<b>78</b>	54	3	21	73



## Note metodologiche

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2013 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2013.

I dati relativi al 2012 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2012-31 dicembre 2012. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*, n. 3, 2012 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni.

Figura 5 e tavole 3 e 3-bis: per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato nel ricorso dal consumatore. Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle Regioni e delle Province sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2013 (fonte Istat).

Figura 8: è presa in considerazione l'età del ricorrente al momento della presentazione del ricorso.

Figure 9, 10, 11, 12 e tavola 4: l'articolazione per oggetto del ricorso segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.

Figure 16, 18 e tavola 1: sono imputati alla tipologia “istituti di pagamento” gli operatori che al 31 dicembre 2013 risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori “ibridi finanziari”, iscritti anche nell'elenco speciale degli intermediari finanziari, confluiscono nella tipologia finanziarie ex art. 107 TUB.

Figura 19 e tavola 6: per “ricorsi irricevibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni sull'ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura. Per “ricorsi estinti” si intendono quelli che, in applicazione delle medesime disposizioni, sono stati archiviati a cura delle Segreterie tecniche a seguito della successiva rinuncia del ricorrente.

Per le figure 20, 21, 22, 23 e tavole 6, 8, 10, gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o non ha potuto decidere nel merito poiché ne ha accertato una causa di irricevibilità.

Per “ricorsi con esito favorevole al ricorrente” si intendono quelli accolti o cessati. Per “ricorsi con esito sfavorevole al ricorrente” si intendono quelli respinti.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

Tavole 5 e 6: per “ricorsi decisi” si intendono tutti i ricorsi che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2013 e il 31 dicembre 2013.

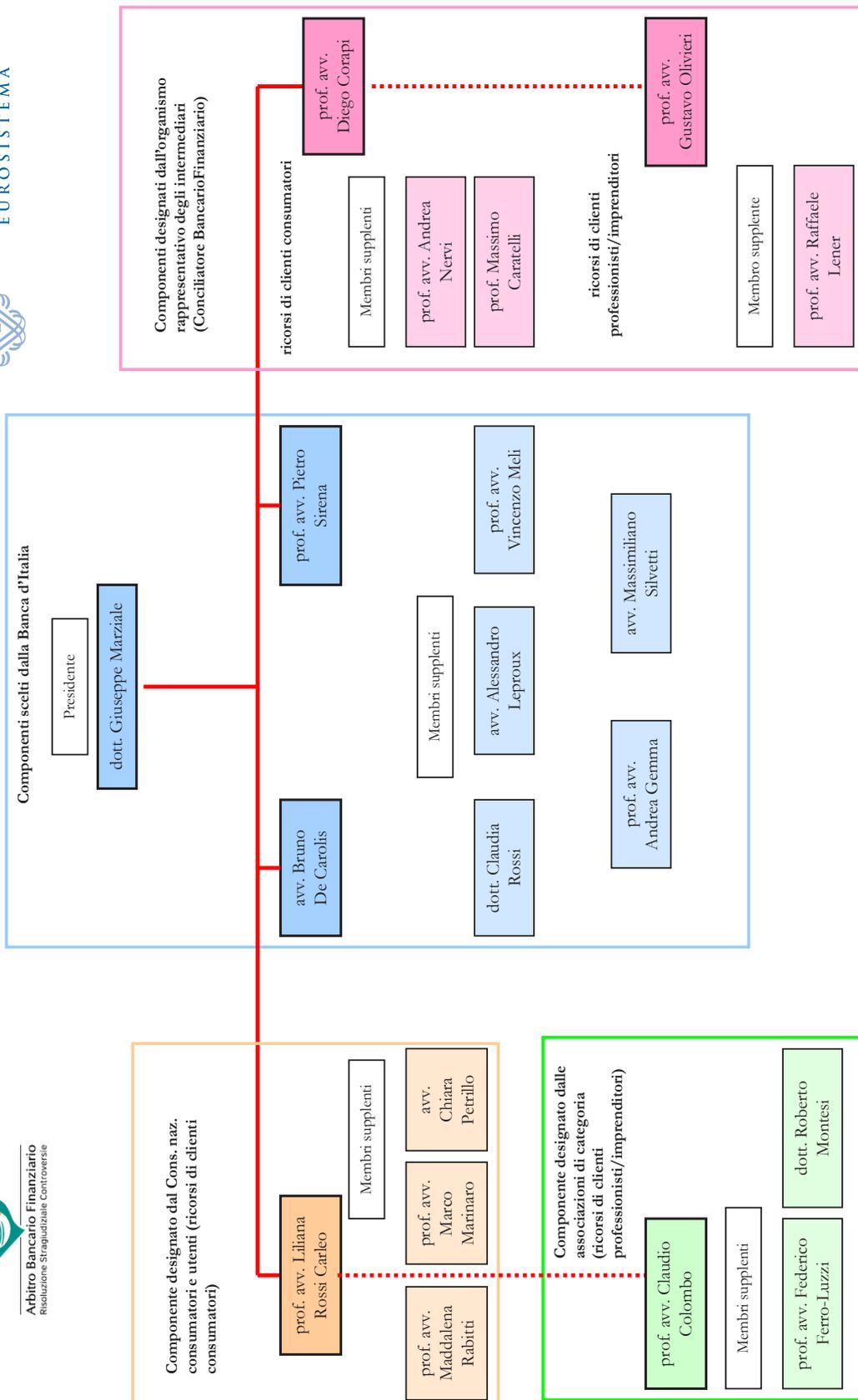
Per le tavole 7, 7-*bis*, 8, 9 e 10 riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2013);
- b) il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2013, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2013 non ne era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 31 dicembre 2013;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni che si sono perfezionate nel corso del 2013, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante;
- g) per i confidi di cui all’art. 155, comma 4, TUB (testo attualmente in vigore, in attesa che si completi l’iter della riforma avviata con il D.lgs. 141/2010), nella colonna ABI è riportato il numero di iscrizione nella relativa sezione separata dell’elenco generale degli intermediari finanziari.

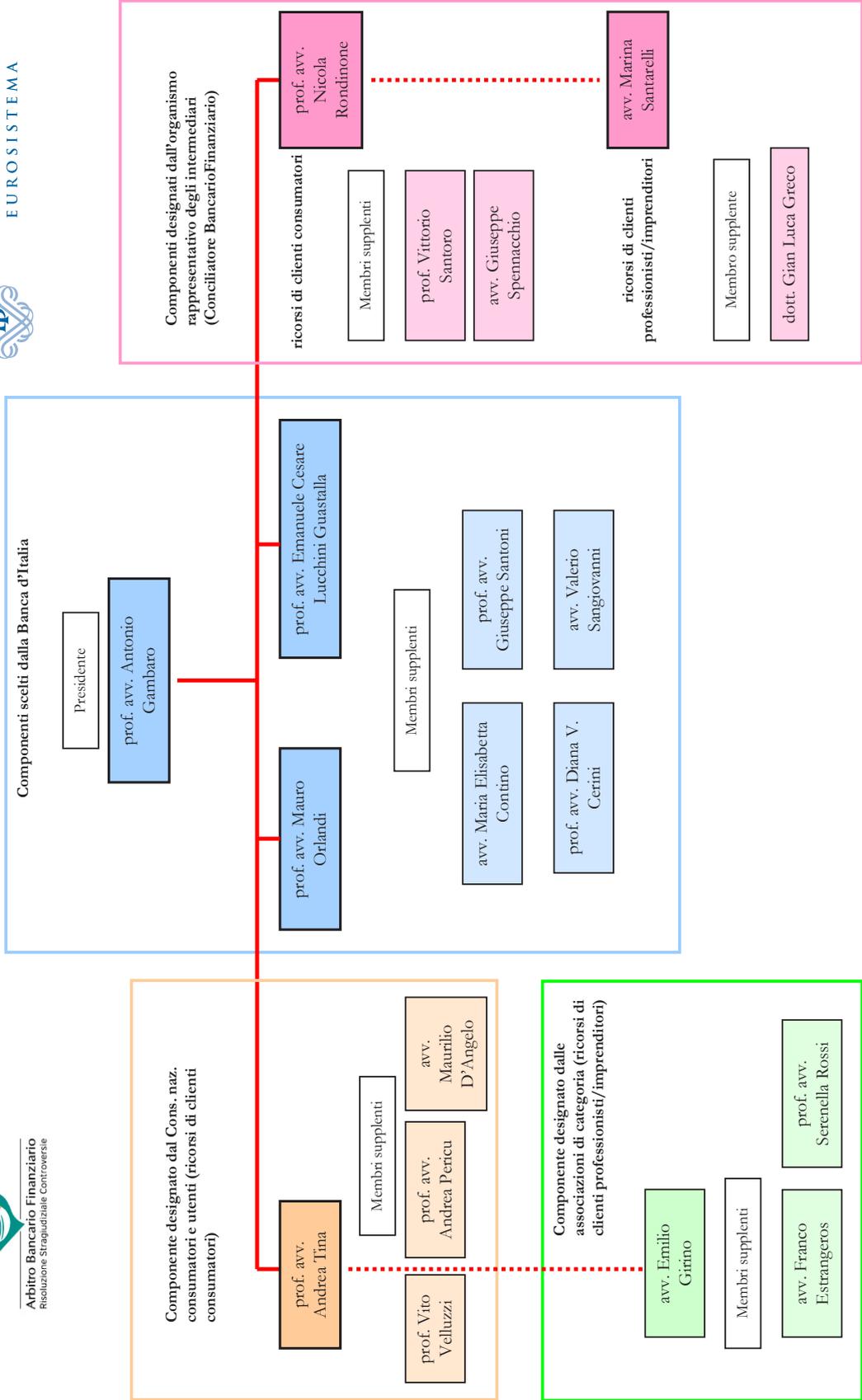
**COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI  
E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO  
(al 31 luglio 2014)**



## Collegio di Roma



## Collegio di Milano



## Collegio di Napoli

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

prof. avv. Enrico Quadri

prof. avv. Giuseppe  
Leonardo Carraro

prof. avv. Giuseppe  
Conte

Membri supplenti

avv. Giancarlo  
Davide Colangelo

prof. avv. Fabrizio  
Maimeri

avv. Domenico  
Parrotta

prof. avv.  
Antonio Blandini

Componente designato dal Cons. naz.  
consumatori e utenti (ricorsi di clienti  
consumatori)

avv.  
Pierfrancesco  
Bartolomucci

Membri supplenti

avv. Francesco  
Quarta

prof. avv. Andrea  
Barengghi

Componente designato dalle  
associazioni di categoria (ricorsi di  
clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv.  
Giuseppe  
Guizzi

Membri supplenti

dott. comm.  
Giuliana Searci

avv. Anna Scotti

Componenti designati dall'organismo  
rappresentativo degli intermediari  
(Conciliatore BancarioFinanziario)

ricorsi di clienti  
consumatori

Membri supplenti

prof. Gennaro  
Rotondo

prof. Lucia Picardi

prof. Marielena  
Rispoli Farina

ricorsi di clienti  
professionisti/imprenditori

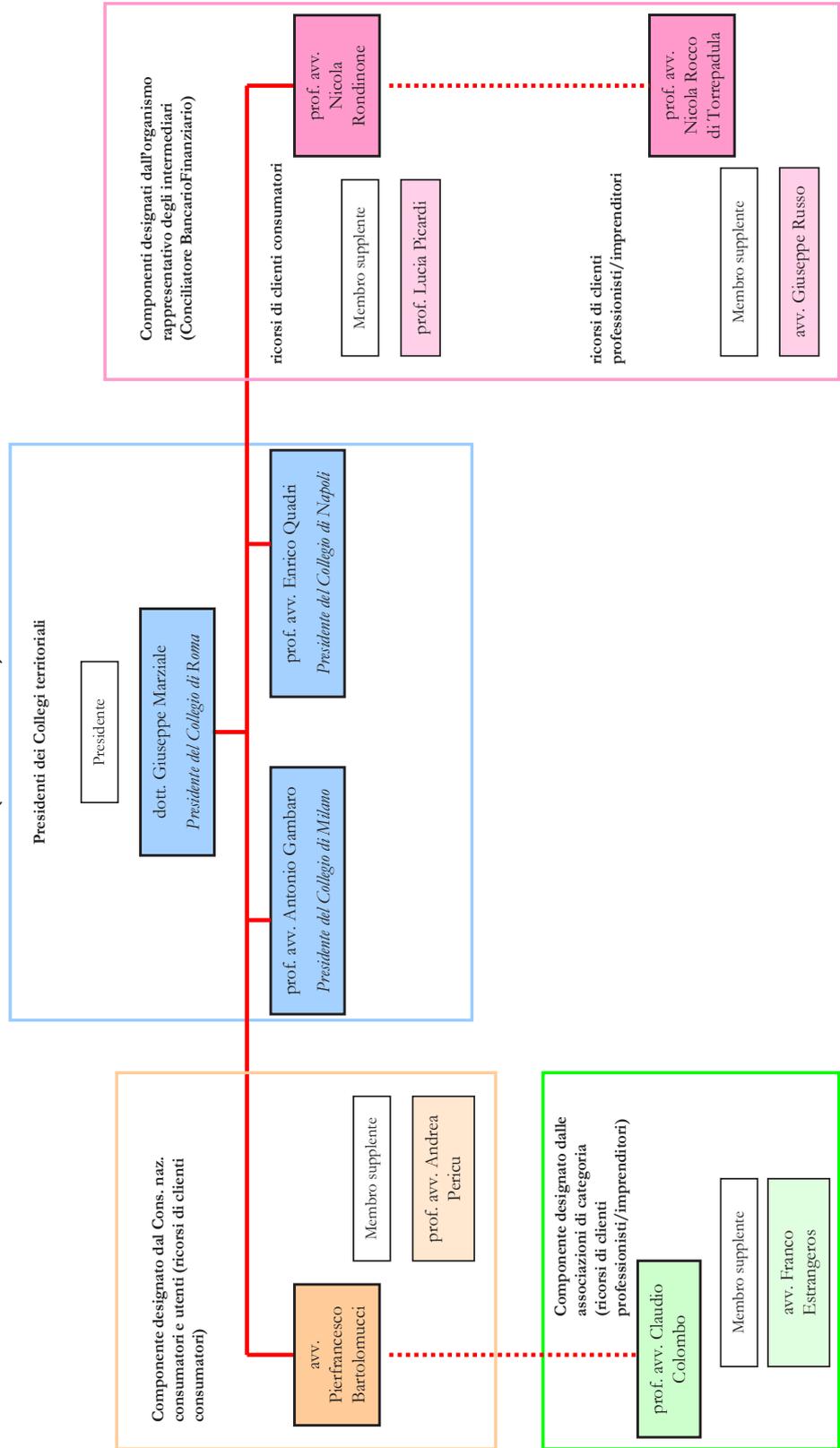
prof. avv. Nicola Rocco  
di Torrepadula

Membro supplente

avv. Giuseppe  
Russo

prof. avv.  
Salvatore Sica

## Collegio di coordinamento (anno 2013)



## Collegio di coordinamento (anno 2014)

