



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario



anno 2019

numero

10



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2019

Numero 10 - luglio 2020

© Banca d'Italia, 2020

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
Stampato nel mese di luglio 2020*

*La Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario è disponibile sul sito internet della Banca d'Italia (www.bancaditalia.it) e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario (www.arbitrobancariofinanziario.it).
Copie a stampa possono essere richieste alla Biblioteca Paolo Baffi: richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it*

L'Appendice alla Relazione, contenente i dati statistici e le note metodologiche, è disponibile unicamente online sul sito internet della Banca d'Italia e su quello dell'Arbitro Bancario Finanziario.

INDICE

I DATI DEL 2019	5
L'ABF IN BREVE	6
SINTESI	7
1. Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario	11
Che cos'è l'ABF	11
Contro chi si può ricorrere?	12
Cosa è possibile chiedere	12
Quando non è possibile ricorrere all'ABF	13
Riquadro: <i>Il protocollo d'intesa tra Banca d'Italia e Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie</i>	13
Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso	13
Quanto costa un ricorso all'ABF	14
Come presentare un ricorso	14
Chi decide i ricorsi	14
Il coordinamento tra Collegi	16
I tempi di risposta	16
Riquadro: <i>Le misure per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19</i>	16
Cosa si può fare dopo la decisione dell'ABF	17
Cosa fa la Banca d'Italia per far conoscere l'ABF al pubblico	18
Riquadro: <i>Il sito internet e i social media</i>	18
Riquadro: <i>Il supporto fornito dalla Banca d'Italia</i>	18
La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente	19
La Banca d'Italia e la finalità di vigilanza	20
La rete Fin-Net	20
2. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo	23
Il quadro di insieme	23
La domanda	24
La distribuzione territoriale dei ricorsi	26
Le caratteristiche dei ricorrenti	28
Riquadro: <i>Un focus sul profilo dei ricorrenti</i>	30
Le tipologie di intermediari	31

Riquadro: <i>I reclami agli intermediari</i>	33
L'offerta	34
L'esito dei ricorsi	34
Riquadro: <i>Le restituzioni</i>	34
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	38
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	40
Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2020	41
Riquadro: <i>Il grado di soddisfazione del ricorrente</i>	41
3. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2019	45
Il conto corrente	45
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	49
I depositi bancari	52
I buoni fruttiferi postali	52
Il deposito titoli in amministrazione	56
I mutui e gli altri finanziamenti	57
La sospensione delle rate di mutuo	62
Le polizze abbinate ai finanziamenti	63
Il credito ai consumatori	66
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	70
L'anatocismo bancario	74
Le commissioni di affidamento	77
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	78
Lo <i>ius variandi</i>	80
La clausola <i>floor</i>	83
L'usura in ambito bancario	84
I servizi di pagamento	88
Gli assegni	94
I sistemi privati di informazione creditizia	96
La Centrale dei rischi	100
La Centrale di allarme interbancaria	103
4. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura	107
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	107
Nei confronti di chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	107
La competenza per materia, temporale e per valore	109
Il preventivo reclamo	110
Le altre questioni di procedura	111

I dati del 2019

Ricorsi ricevuti

22.059

(-18%)

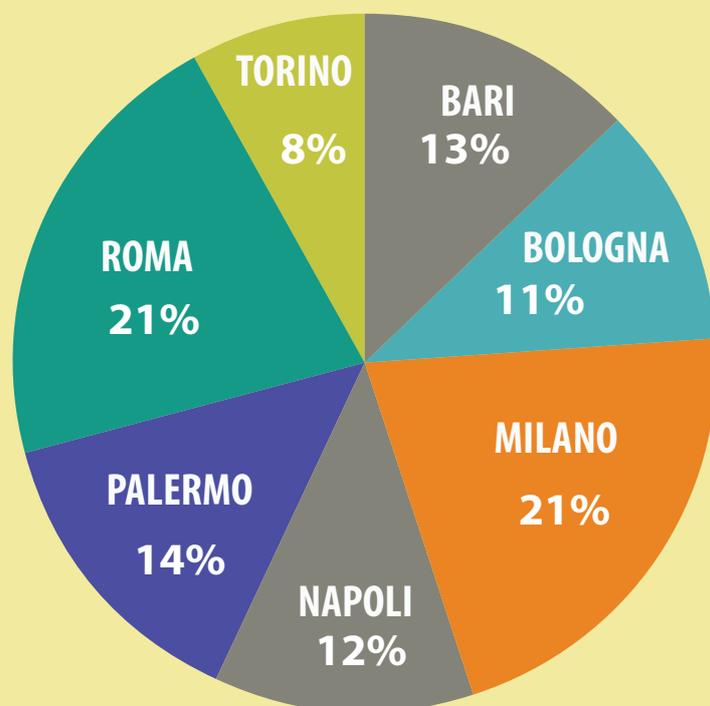


di cui il

48%

relativi alle
cessioni del quinto

Ricorsi ricevuti per Collegio



Riunioni dei Collegi

452



Decisioni dei Collegi

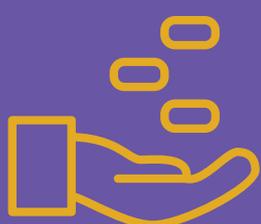
27.346



Ricorsi decisi

58%

sostanzialmente
favorevoli
ai ricorrenti



28 milioni di euro
riconosciuti alla clientela

L'ABF in breve

Che cosa è l'ABF?

L'ABF è un sistema di risoluzione stragiudiziale per le controversie in materia bancaria e finanziaria

Su quali questioni decide?

Decide su questioni che riguardano servizi bancari, finanziari o di pagamento

Ci sono limiti sugli importi?

- Fino a 100.000 euro se si chiede una somma di denaro
- Nessun limite di importo, se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà

Ci sono limiti temporali?

L'ABF è competente per le controversie su operazioni e comportamenti successivi al 1° gennaio 2009

È necessario un avvocato o un altro professionista?

No, il ricorso può essere presentato in totale autonomia, attraverso il portale online

Quanto costa?

Solo 20 euro che vengono restituiti in caso di accoglimento del ricorso

SINTESI

Questa Relazione dà conto dell'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) svolta nel 2019.

Il decimo anno di attività dell'ABF, istituito nell'ottobre 2009, costituisce l'occasione per svolgere alcune riflessioni sulla funzionalità di questo strumento di tutela a disposizione dei clienti di banche e intermediari finanziari, sostanzialmente gratuito e più rapido nella risposta rispetto ai tempi della giustizia ordinaria.

Negli anni l'Arbitro si è affermato come organismo di risoluzione alternativa delle controversie, ricevendo complessivamente oltre 146.000 istanze dai clienti. Questo risultato è stato ottenuto grazie all'attività decisoria dei Collegi, autonomi e indipendenti dalla Banca d'Italia, altamente qualificati in materia di diritto bancario e finanziario, di tutela dei consumatori e in materie economiche. Nel decennio sono state adottate circa 132.000 decisioni, adempiute dagli intermediari nella quasi totalità dei casi, nonostante non siano vincolanti: soltanto con riferimento agli ultimi quattro anni, ai ricorrenti sono stati riconosciuti più di 83 milioni di euro.

L'apertura, avvenuta alla fine del 2016, dei quattro Collegi di Bari, Bologna, Palermo e Torino – in aggiunta a quelli operanti a Milano, Roma e Napoli – ha rappresentato un passaggio decisivo per il sistema, connotato da una sensibile crescita del contenzioso in particolare in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Dopo un periodo di avvio, l'attività dei nuovi Collegi ha contribuito alla progressiva riduzione del tempo medio di definizione delle controversie, anche in presenza di un aumento dei ricorsi; negli ultimi tre anni il tempo medio è diminuito da 261 giorni (nel 2017) a 209 giorni (nel 2019).

Gli orientamenti espressi dai Collegi dell'Arbitro sono stati oggetto di crescente interesse e analisi da parte dell'accademia e della giurisprudenza ordinaria: l'ABF si è trovato a decidere su questioni non ancora portate all'attenzione del giudice ordinario, le cui sentenze sovente richiamano le pronunce dell'Arbitro. In questo decennio sono state affrontate tematiche rilevanti nelle relazioni tra banche e clienti, spesso complesse dal punto di vista giuridico e interpretativo e caratterizzate da forti elementi di novità.

L'Arbitro ha colto le opportunità offerte dall'evoluzione tecnologica per rendere più agevole l'accesso del cittadino a questa forma di tutela, anche su impulso della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori (*alternative dispute resolution*, ADR). Da oltre due anni è attivo il portale ABF che consente all'utente di presentare i ricorsi online senza bisogno dell'assistenza di professionisti, grazie a un percorso guidato e alla possibilità di ricevere un tempestivo supporto

online. Proseguono i lavori per lo sviluppo di una nuova procedura informatica che garantirà il raggiungimento di ulteriori livelli di efficienza del sistema, anche per effetto dell'estensione dell'accesso online agli intermediari.

Nel corso di questi dieci anni l'Arbitro si è spesso confrontato con altri sistemi stragiudiziali di risoluzione delle controversie operanti in materia finanziaria. Sul fronte nazionale è intensa la collaborazione tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) operante dal 2017 presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob). Il 19 marzo 2020 la Banca d'Italia e la Consob hanno stipulato un protocollo d'intesa volto a disciplinare forme di collaborazione tra ABF e ACF. A garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, il protocollo promuove l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio di informazioni tra i due sistemi su questioni di comune interesse e su iniziative informative e di educazione finanziaria per il pubblico. In relazione alla prossima costituzione presso l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) dell'Arbitro Assicurativo, la Banca d'Italia ha collaborato alla definizione del contesto normativo e alla realizzazione della procedura informatica di supporto. Specifiche forme di collaborazione saranno individuate in futuro.

Sul fronte internazionale l'Arbitro dal 2011 è parte della rete Fin-Net, composta da organismi di risoluzione alternativa delle controversie europei attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo. Su impulso della Banca d'Italia negli ultimi anni sono state condotte due rilevazioni per confrontare i sistemi ADR appartenenti alla rete Fin-Net e favorire la condivisione delle migliori prassi. L'Arbitro si conferma uno degli organismi ADR di maggiore dimensione; come altri sistemi europei, è uno strumento di tutela che, oltre a risolvere le singole controversie, assicura elevati livelli di trasparenza informativa sulla propria operatività, fornisce informazioni aggregate sul contenzioso che ad esso affluisce e riferimenti utili anche per finalità di educazione finanziaria, contribuendo al buon funzionamento dei mercati.

Nel 2019 si sono conclusi i lavori per la revisione delle disposizioni che regolano il funzionamento dell'ABF, allo scopo di garantirne la piena conformità alla direttiva ADR e assicurare una più efficiente gestione del contenzioso innanzi all'Arbitro.

* * *

Lo scorso anno è proseguito il calo dei ricorsi presentati all'Arbitro (22.059, -18 per cento). Alla flessione ha contribuito l'allineamento agli orientamenti consolidati dei Collegi da parte degli intermediari nella fase del reclamo, rendendo non necessario il successivo ricorso all'ABF.

Come nel 2018, la riduzione dei ricorsi ha riguardato in particolare quelli in tema di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (-39 per cento). Sulla dinamica hanno continuato a incidere l'adozione degli orientamenti di vigilanza sui prestiti contro cessione del quinto e le azioni di intervento della Banca d'Italia nei confronti degli intermediari.

Nel 2019 le decisioni assunte dai Collegi dell'Arbitro sono state 27.346 (-17 per cento rispetto al 2018). Il calo ha risentito della riduzione del numero complessivo di ricorsi

pervenuti e della sospensione delle controversie in materia di finanziamenti contro cessione del quinto nell'ultima parte dell'anno¹. Nel 58 per cento dei casi l'esito è stato sostanzialmente favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste (37 per cento), oppure con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (21 per cento).

* * *

La Relazione è articolata in quattro capitoli. Il primo descrive le principali caratteristiche dell'Arbitro e il suo funzionamento, con alcuni riferimenti alle nuove disposizioni ABF; il secondo riporta informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre che i risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo avere esperito la procedura innanzi all'ABF. Il terzo e il quarto capitolo illustrano le principali decisioni assunte rispettivamente dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2019 e nei primi mesi del 2020; sono riportati anche alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria su materie di competenza dell'Arbitro.

Completa la Relazione un'Appendice contenente i dati statistici e le note metodologiche, disponibile online sul sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it).

La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa in vigore².

¹ A seguito della sentenza Lexitor è stata rimessa al Collegio di coordinamento dell'ABF la questione relativa alla restituzione dei costi in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti, con la conseguente sospensione dell'attività decisoria su tutti i ricorsi pendenti in materia.

² Delibera CICR 275/2008, disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche, D.lgs. 130/2015.

I Presidenti dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario



1. LE CARATTERISTICHE DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Nel capitolo sono descritte le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) e le modalità di presentazione e trattazione dei ricorsi.

In considerazione dell'imminente adozione delle nuove disposizioni ABF, modificate al fine di garantire il pieno allineamento della normativa alle previsioni della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie (direttiva ADR, recepita dal D.lgs. 130/2015) e di introdurre strumenti per una più efficiente gestione del contenzioso, le principali novità vengono di volta in volta evidenziate nel testo.

Sono inoltre illustrati i rapporti tra l'ABF e l'attività di vigilanza svolta dalla Banca d'Italia, le iniziative realizzate per diffondere la conoscenza dell'Arbitro e gli interventi adottati in occasione dell'emergenza da Covid-19.

Sul fronte internazionale vengono riportate le caratteristiche di Fin-Net, la rete europea tra gli organismi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria (*alternative dispute resolution*, ADR) operanti in materia bancaria, finanziaria e assicurativa, istituita nell'ambito della Commissione europea. Specifica attenzione è dedicata all'analisi delle risultanze di una nuova rilevazione promossa dalla Banca d'Italia per individuare le principali caratteristiche dei sistemi ADR appartenenti alla rete Fin-Net.



Che cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie che possono nascere tra i clienti, da una parte, e le banche e gli intermediari finanziari, dall'altra. Attivo dal 2009, è uno strumento di tutela alternativo, più rapido e meno costoso rispetto alla giustizia ordinaria. Inoltre:

- l'Arbitro è autonomo e imparziale rispetto alla Banca d'Italia che l'ha istituito;
- per rivolgersi all'ABF non occorre l'assistenza legale o l'aiuto di altri professionisti;
- l'Arbitro decide, secondo diritto, chi ha ragione e chi ha torto, tenuto conto di quanto richiesto dal ricorrente e della documentazione presentata dalle parti. Non sono ammessi altri mezzi di prova (ad es. la consulenza tecnica);
- il mancato adempimento da parte degli intermediari alle decisioni dell'ABF, che a differenza delle sentenze del giudice ordinario non sono vincolanti, è pubblicato sul sito dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Per ulteriori informazioni è disponibile sul sito internet dell'ABF anche la guida **ABF in parole semplici**.



Contro chi si può ricorrere?

Il cliente può proporre ricorso contro:

- le banche iscritte nell'albo di cui all'art. 13 del Testo unico bancario (TUB);
- gli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'art. 106 TUB;
- i confidi iscritti nell'elenco di cui all'art. 112 TUB;
- gli istituti di pagamento (IP);
- gli istituti di moneta elettronica (Imel);
- Poste Italiane spa in relazione all'attività di Bancoposta¹.

Se l'intermediario non rientra nelle categorie indicate (ad es. non è più iscritto in un albo o elenco tenuto dalla Banca d'Italia al momento della presentazione del ricorso²) l'Arbitro non può esaminare la controversia: in questo caso il ricorso verrà dichiarato inammissibile e non sarà possibile chiedere la restituzione del contributo versato per le spese della procedura.

Per verificare se un soggetto è tenuto ad aderire all'ABF, è possibile consultare gli **albi ed elenchi** della Banca d'Italia.

Il ricorso può essere presentato anche nei confronti di banche e intermediari esteri che operano in Italia in regime di libera prestazione dei servizi e non aderiscono a un altro sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie che partecipa alla rete europea Fin-Net (cfr. il paragrafo: *La rete Fin-Net*).



Cosa è possibile chiedere

Possono essere sottoposte all'attenzione dell'Arbitro controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conti correnti, mutui o prestiti personali), e di pagamento. Le operazioni e i comportamenti oggetto di ricorso devono essere successivi al 1° gennaio 2009.

Si può chiedere all'ABF:

- il riconoscimento di una somma di denaro fino a un importo di 100.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad es. il diritto a ricevere la documentazione di trasparenza o quello a ottenere la cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo); in quest'ultimo caso senza limiti di importo.

¹ L'ABF è competente anche per controversie inerenti ai buoni fruttiferi postali.

² L'Arbitro rimane competente per le controversie proposte contro intermediari che sono stati cancellati dagli albi ed elenchi dopo la data di presentazione del ricorso.

Sul **sito ABF** sono descritti in dettaglio i passi da compiere per verificare se la controversia può essere sottoposta all'Arbitro.



Sulla base delle nuove disposizioni cambia, dopo un periodo transitorio, la competenza temporale.



Quando non è possibile ricorrere all'ABF

L'ABF non può decidere se la controversia:

- riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli quali azioni o obbligazioni, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni), per i quali è competente l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**;
- riguarda beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari;
- è già stata sottoposta all'Autorità giudiziaria;
- è già all'esame di arbitri o conciliatori; il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

IL PROTOCOLLO D'INTESA TRA BANCA D'ITALIA E CONSOB IN MATERIA DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

Il 19 marzo 2020 la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) hanno stipulato un **protocollo d'intesa** volto a disciplinare le forme di collaborazione tra Arbitro Bancario Finanziario e Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il protocollo, a garanzia di un più elevato ed effettivo livello di tutela dei clienti, promuove l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio informativo tra i sistemi ABF e ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di comune interesse nonché su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.



Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso

È possibile presentare ricorso all'Arbitro solo dopo avere inoltrato un reclamo scritto all'intermediario sulla medesima questione. Se l'intermediario non risponde entro 30 giorni o la risposta non è soddisfacente, il cliente può rivolgersi all'ABF entro 12 mesi dalla data del reclamo.



Sulla base delle nuove disposizioni, aumenta il periodo di tempo disponibile all'intermediario per rispondere al reclamo: la risposta potrà essere data al cliente entro 60 giorni (rispetto agli attuali 30) dalla sua presentazione, fatti salvi casi particolari (ad es. in materia di servizi di pagamento).



Quanto costa un ricorso all'ABF

Prima di presentare ricorso il cliente deve versare 20 euro come contributo per le spese della procedura; la somma è rimborsata dall'intermediario se la domanda viene accolta anche solo in parte.

Se il cliente, dopo avere corrisposto il contributo di 20 euro, non intende più presentare il ricorso, è possibile chiedere il rimborso di quanto versato (cfr. sul sito dell'ABF: **Invio del ricorso**).

In caso di accoglimento, totale o parziale, l'intermediario è tenuto a corrispondere alla Banca d'Italia un contributo di 200 euro.



Come presentare un ricorso

Dal 2018 è attivo il portale ABF che consente di presentare e gestire facilmente e in totale autonomia i ricorsi online, monitorandone lo stato di lavorazione.

Dopo essersi registrati nell'**area riservata** del sito dell'ABF, il ricorso può essere inoltrato direttamente online, allegando la documentazione necessaria.

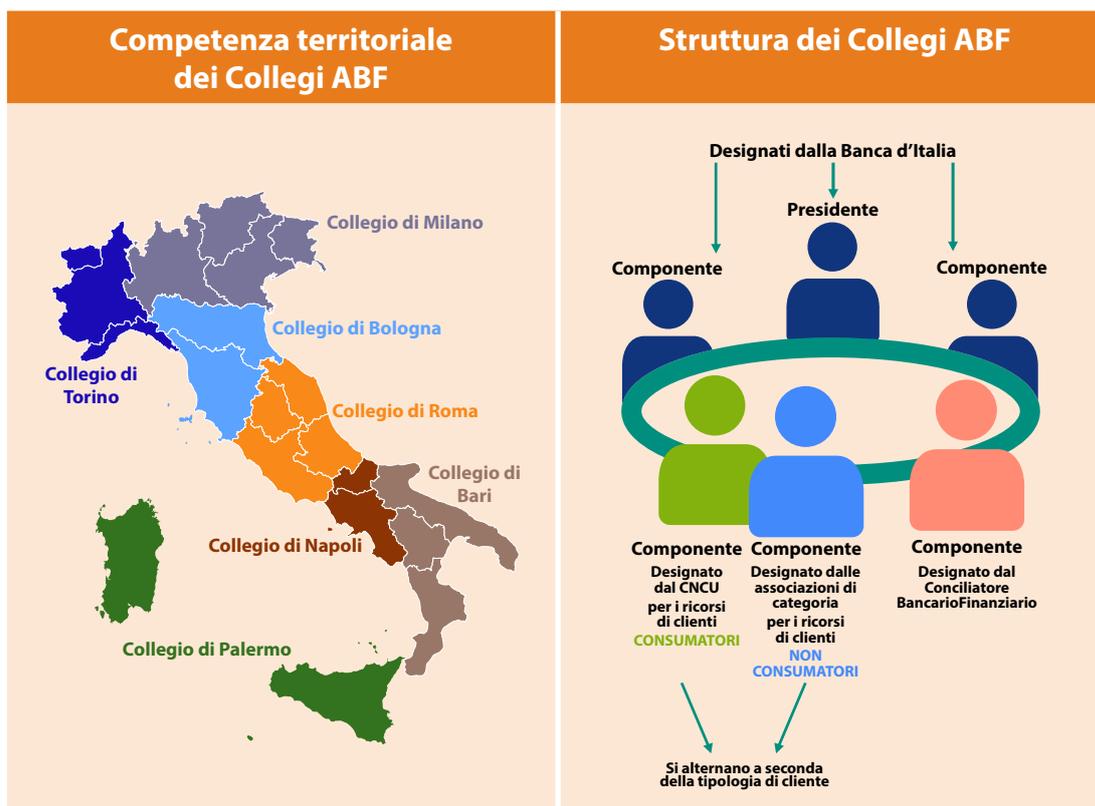
Il portale, realizzato anche su impulso della direttiva ADR e del relativo decreto di recepimento (D.lgs. 130/2015), risponde all'esigenza di incrementare l'efficienza dell'ABF e migliorare la capacità di risposta ai clienti. La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita solo in casi limitati (cfr. sul sito dell'ABF: **Presentare un ricorso**).

Per ulteriori informazioni sulla presentazione online del ricorso, è disponibile sul sito dell'ABF la **Guida all'utilizzo del portale ABF**.



Chi decide i ricorsi

Le controversie sono esaminate da sette Collegi operanti su base territoriale (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo), che decidono i ricorsi in base al domicilio dei clienti.



Sulla base delle nuove disposizioni, la competenza territoriale dei 7 Collegi dell'ABF può essere modificata per periodi fino a 18 mesi per esigenze di funzionalità del sistema, sulla base dell'operatività dei singoli Collegi.

Ogni Collegio è composto da cinque membri, nominati dalla Banca d'Italia:

- il Presidente e due membri sono designati dalla Banca d'Italia;
- un membro è designato dall'associazione degli intermediari (Conciliatore Bancario-Finanziario);
- un membro è designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e non consumatori³).

Con le medesime modalità sono nominati anche i componenti supplenti che sostituiscono quelli effettivi, in caso di assenza, impedimento o astensione e per esigenze legate al flusso dei ricorsi e ai carichi di lavoro.

Per la nomina sono previsti specifici requisiti in termini di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza; tutti i componenti dei Collegi sono chiamati a rispettare anche un codice deontologico.

³ Per la definizione di consumatori e non consumatori, cfr. la nota 4 del capitolo 2: *I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo*.

Ciascun membro ha diritto a un compenso determinato dalla Banca d'Italia (cfr. sul sito dell'ABF: *Tabella dei compensi per i componenti dei Collegi*).



Il coordinamento tra Collegi

Il Collegio di coordinamento e la Conferenza dei Collegi, introdotti rispettivamente nel 2012 e nel 2016, operano con l'obiettivo di favorire la coesione tra i Collegi.

Il Collegio di coordinamento si pronuncia sulle controversie segnalate dai Collegi territoriali, quando ricorrono questioni di particolare importanza oppure quando siano emersi orientamenti non uniformi (o ve ne sia il rischio): è composto da tre dei sette Presidenti e da ulteriori due membri dei Collegi territoriali (di cui uno designato dalle associazioni degli intermediari e l'altro dalle associazioni dei consumatori e non), tutti estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia.

La Conferenza dei Collegi è composta da due componenti di ciascun Collegio, tra cui il Presidente. La Conferenza, che si tiene almeno due volte all'anno, rappresenta un'occasione per approfondire le tematiche, sostanziali e procedurali, di particolare attualità per i Collegi oppure di interesse complessivo per il sistema. Gli aspetti trattati nel corso della Conferenza dei Collegi sono condivisi dai Presidenti con i componenti dei rispettivi Collegi nell'ambito delle riunioni non decisorie. Nel 2019 la Conferenza si è riunita due volte nei mesi di giugno e novembre; nel 2020 una volta nel mese di marzo.



I tempi di risposta

Secondo quanto indicato dalla direttiva ADR e dal relativo decreto di recepimento e tenendo conto delle previsioni del Tavolo di coordinamento e indirizzo istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico, la durata della procedura è di 180 giorni, prorogabili per ulteriori 90 giorni in caso di complessità del contenzioso (270 giorni complessivi).

Nel 2019 la durata media complessiva della procedura ABF (dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti), al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni, è stata pari a 209 giorni; includendo invece questi periodi è stata di 238 giorni.

LE MISURE PER FRONTEGGIARE L'EMERGENZA EPIDEMIOLOGICA DA COVID-19

In relazione all'emergenza da Covid-19 sui procedimenti che si svolgono dinanzi all'Arbitro e in linea con i provvedimenti legislativi adottati a livello nazionale, tutti i termini previsti dalle disposizioni ABF sono stati sospesi dal 9 marzo

all'11 maggio 2020. Durante il periodo della sospensione, per i ricorrenti che abbiano ritenuto prioritario ottenere la definizione della controversia da parte del Collegio, è stato possibile rinunciare alla facoltà di presentare repliche alle controdeduzioni trasmesse dall'intermediario.

L'attività decisoria dei Collegi – normalmente svolta con riunioni in presenza – è proseguita mediante collegamenti dei partecipanti da remoto resi possibili da innovative soluzioni tecniche.

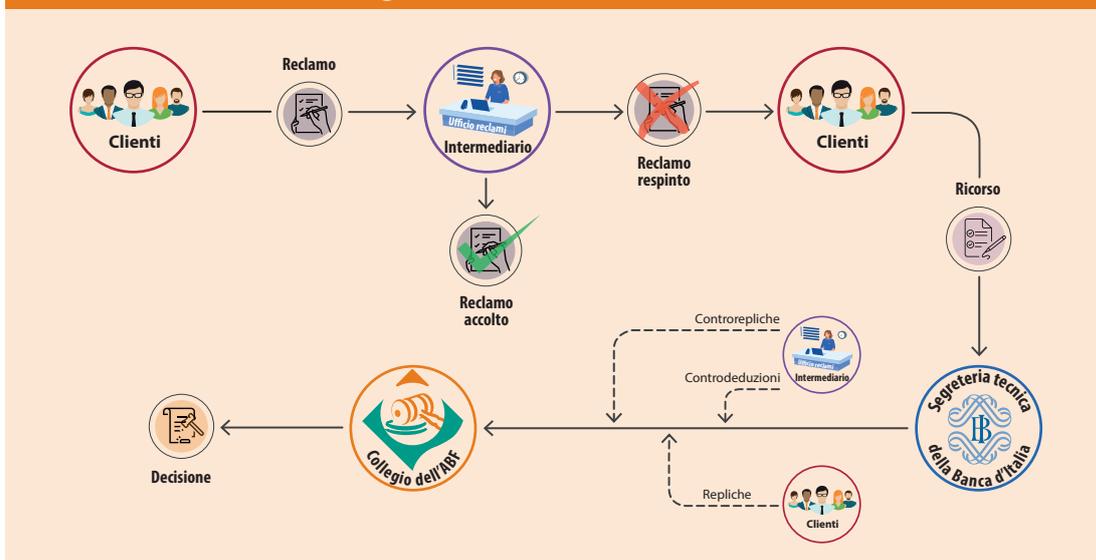


Le nuove disposizioni ABF recepiscono i termini della procedura previsti dalla direttiva ADR e dal D.lgs. 130/2015.

Tali disposizioni prevedono che l'esito della controversia sia comunicato alle parti entro 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo, coincidente con il momento in cui sono stati raccolti i documenti trasmessi dalle parti o sono scaduti i termini per l'invio (controdeduzioni dell'intermediario, repliche del ricorrente, controrepliche dell'intermediario).

Il termine di 90 giorni può essere prorogato per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

La gestione del ricorso all'ABF



Cosa si può fare dopo la decisione dell'ABF

Non è previsto alcun mezzo di impugnazione delle pronunce dell'ABF: le parti non possono presentare una richiesta di riesame del merito del ricorso; è possibile solo chiedere l'eventuale correzione della decisione in caso di omissioni, errori materiali o di calcolo.

Il ricorrente e l'intermediario, se non sono soddisfatti della pronuncia dell'Arbitro, possono rivolgersi al giudice.

Il ricorso soddisfa, in alternativa alla mediazione, la condizione di procedibilità prevista dal D.lgs. 28/2010, ossia l'obbligo per chi vuole iniziare una causa civile di rivolgersi preventivamente a un sistema ADR.



Cosa fa la Banca d'Italia per far conoscere l'ABF al pubblico

Lo scorso anno la Banca d'Italia ha ulteriormente intensificato le attività di comunicazione, continuando a utilizzare i social media, per far conoscere l'ABF al pubblico.

IL SITO INTERNET E I SOCIAL MEDIA

Sito internet. – Le decisioni dei Collegi sono pubblicate sul sito internet dell'ABF: le oltre 70.000 pronunce sono facilmente reperibili grazie a un motore di ricerca; questa sezione del sito continua, come negli anni scorsi, a essere quella maggiormente visitata. Il numero di download della *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* nell'anno in cui è avvenuta la pubblicazione è rimasto sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

YouTube. – Con l'avvio del portale è stata potenziata la campagna di comunicazione sul ruolo dell'ABF. Nel 2019 il **video di presentazione** ha ottenuto 1.213 visualizzazioni, lo **spot** 1.128 e il **videotutorial** 3.690.

Twitter. – Nel corso del 2019 sull'account Twitter verificato @bancaditalia 18 tweet hanno riguardato l'ABF e hanno generato 23.067 visualizzazioni.

Anche nel 2019 numerosi sono stati i convegni in cui si è trattato dell'Arbitro Bancario Finanziario. Le presentazioni della *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2018 presso l'Università Federico II di Napoli e il Palazzo di Giustizia di Potenza hanno rappresentato un'occasione di confronto con diversi interlocutori istituzionali e privati sull'attività dell'Arbitro. Ulteriori convegni si sono tenuti nelle altre città sede dei Collegi territoriali.

Le funzioni dell'ABF e le modalità di accesso al sito per presentare eventuali ricorsi sono state puntualmente illustrate al pubblico nel corso di eventi organizzati in 13 città e dedicati al tema *La stabilità nel settore finanziario e la tutela del consumatore dei servizi bancari e finanziari*.

IL SUPPORTO FORNITO DALLA BANCA D'ITALIA

Le Segreterie tecniche. – Ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica, istituita presso la relativa Sede della Banca d'Italia, che svolge un ruolo fondamentale per l'efficiente funzionamento dell'organo decidente, ferma restando la distinzione di

ruoli e responsabilità. L'organico delle Segreterie è attualmente composto da un totale di 146 addetti, di cui oltre la metà sono donne; l'età media è di 42 anni (dati al 30 marzo 2020). Lo scorso anno 107 neolaureati in giurisprudenza hanno effettuato un tirocinio della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento allo scopo di integrare gli studi universitari con un'esperienza maturata nell'ambito del sistema ABF. Anche altre Filiali della Banca collaborano in presenza e a distanza con le Segreterie tecniche. Contribuiscono inoltre all'attività dell'Arbitro sia il Dipartimento informatico della Banca d'Italia – che si occupa della procedura informatica di supporto – sia il Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca¹, che coordina l'attività delle Segreterie tecniche e provvede al monitoraggio del sistema.

Il numero verde. – Il numero verde 800 19 69 69, gestito dall'Istituto, fornisce informazioni tra l'altro sul funzionamento dell'ABF e sulle modalità di presentazione dei ricorsi. Gli utenti possono avere notizie sull'Arbitro e porre quesiti specifici mediante la segreteria telefonica: in questo caso vengono ricontattati entro poche ore. Nel 2019 le richieste di informazioni al numero verde sono aumentate di circa il 27 per cento rispetto all'anno precedente, rappresentando il 29 per cento delle chiamate totali; i quesiti hanno riguardato soprattutto informazioni sulla modalità di presentazione dei ricorsi (23 per cento).

L'assistenza per il portale. – Dal 5 febbraio 2018, data di avvio del portale ABF, l'utenza può rivolgersi a un servizio di assistenza per l'utilizzo della nuova procedura. Sia per i ricorsi già trasmessi sia per quelli “in bozza” è possibile inviare una richiesta di supporto online a seguito della quale gli utenti sono contattati entro breve tempo dal personale della Banca d'Italia. Nel 2019 sono pervenute oltre 4.800 richieste di assistenza che hanno riguardato informazioni sul ricorso, sul funzionamento del sistema ABF e su aspetti tecnico-informatici rispettivamente per il 60, il 34 e il 6 per cento dei casi.

La collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass). – In relazione alla prossima istituzione presso l'Ivass dell'Arbitro Assicurativo, la Banca d'Italia ha assicurato la propria collaborazione sul fronte della costruzione del nuovo quadro di riferimento normativo e dell'implementazione della procedura informatica di supporto.

¹ Dal 22 giugno 2020, con l'avvio del Dipartimento Tutela della clientela ed educazione finanziaria, le funzioni di coordinamento dell'ABF sono svolte dal Servizio Tutela individuale dei clienti.



La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente

In qualità di autorità nazionale competente, designata dal D.lgs. 130/2015, la Banca d'Italia ha verificato il rispetto da parte dell'ABF dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità e tendenziale non onerosità per il consumatore anche per il 2019.



La Banca d'Italia e la finalità di vigilanza

Gli esiti dei ricorsi contribuiscono all'attività di supervisione sul sistema bancario e finanziario: le decisioni fanno parte del quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo.

Nel corso del 2019 è proseguita l'azione di vigilanza per assicurare tutela al cliente dei servizi bancari e finanziari, che ha tenuto conto dei principali filoni di contenzioso pendenti innanzi all'ABF.



La rete Fin-Net

Fin-Net è la rete, promossa dalla Commissione europea a partire dal 2001, tra gli organismi di risoluzione delle controversie alternative alla giustizia ordinaria attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri. La rete favorisce la cooperazione tra gli organismi aderenti e assicura ai consumatori un agevole accesso alla risoluzione alternativa delle controversie nei casi riguardanti prestazioni transfrontaliere di servizi finanziari: il cliente può avvalersi dell'organismo ADR operante nel proprio Stato per promuovere una controversia nei confronti di un intermediario di un altro paese membro.

Gli organismi ADR attualmente aderenti alla rete Fin-Net sono 60 e operano nell'Unione europea, in Islanda, nel Liechtenstein e in Norvegia; l'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete dal 2011.

Un memorandum d'intesa sottoscritto nel 2016 descrive le modalità di collaborazione tra gli organismi aderenti (**Memorandum of Understanding on a Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services**).

Nel secondo semestre del 2019 su impulso della Banca d'Italia è stata condotta una seconda indagine tra i sistemi ADR appartenenti alla rete Fin-Net⁴. Il sondaggio, cui hanno partecipato 31 organismi provenienti da 21 paesi, si è concentrato in particolare sull'attuazione della direttiva ADR, sul rapporto tra organismi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria e autorità di vigilanza, nonché sull'efficacia dei sistemi di risoluzione alternativa delle controversie. In generale l'indagine conferma che il processo di recepimento della direttiva nei diversi paesi non è omogeneo, laddove la direttiva lascia spazio di implementazione agli Stati. Sussistono ad esempio differenti interpretazioni riguardo: al rispetto dei tempi di durata del procedimento; alla nozione di complessità della controversia, che consente di allungare i termini della procedura; alla periodicità della valutazione da parte dell'autorità nazionale competente della conformità

⁴ Una prima indagine era stata condotta all'inizio del 2017 (cfr. la **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2017).

dell'ADR ai requisiti di qualità previsti dalla direttiva (cfr. il paragrafo: *La Banca d'Italia e il ruolo di autorità nazionale competente*).

Nella maggior parte dei casi gli ADR non si limitano a risolvere le singole controversie, ma consentono – come nel caso dell'ABF – di intercettare eventuali comportamenti scorretti degli intermediari nel rapporto con la clientela. In circa la metà dei casi gli ADR assicurano infatti un adeguato flusso informativo all'autorità di vigilanza, anche ai fini delle valutazioni di competenza su possibili azioni di intervento nei confronti del sistema o di singoli intermediari. In alcuni casi le indicazioni emerse dalle segnalazioni sono risultate utili per introdurre modifiche alla normativa di settore e per favorire comportamenti più corretti da parte degli intermediari, contribuendo talvolta alla riduzione del contenzioso.

Dall'indagine è emerso che diversi ADR – tra cui anche l'ABF che si conferma uno dei sistemi di maggiore dimensione – assicurano elevati livelli di trasparenza sulla propria operatività (ad es. con la pubblicazione delle decisioni, degli inadempimenti e degli intermediari che ricevono il maggior numero di ricorsi all'anno); dispongono di strumenti volti a favorire la tendenziale uniformità delle decisioni; promuovono lo sviluppo dell'educazione finanziaria, contribuendo al buon funzionamento dei mercati.

2. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

Il quadro di insieme

Nel 2019 i ricorsi ricevuti dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) sono stati 22.059, in ulteriore flessione rispetto al 2017. La riduzione è stata determinata principalmente dal forte calo dei ricorsi relativi ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), mentre sono complessivamente aumentate le controversie sulle altre materie.

Nel 96 per cento dei casi i ricorsi sono presentati da consumatori; la loro incidenza rispetto alla popolazione è più elevata nel Lazio e in alcune regioni meridionali.

Il calo del contenzioso si è riflesso sull'attività decisoria dei Collegi. Rispetto al 2018 il numero delle pronunce è diminuito sensibilmente (da 32.885 a 27.346). Sulla dinamica ha inciso anche la sospensione nell'ultimo trimestre dell'anno dell'attività decisoria in materia di cessione del quinto, a seguito della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 sul caso *Lexitor*¹. La sentenza ha reso necessaria l'attivazione di un confronto interno al sistema nell'ambito della Conferenza dei Collegi e del Collegio di coordinamento. Nell'anno si sono tenute 452 riunioni dei Collegi (509 nel 2018); sono stati decisi in media 61 ricorsi a riunione. Nel 58 per cento dei casi l'esito dei ricorsi è stato sostanzialmente favorevole al ricorrente. Il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi si è confermato prossimo alla totalità (99 per cento)².

Si riportano di seguito i dati sulla domanda di giustizia diretta all'ABF (numero e caratteristiche dei ricorsi) e sull'offerta (esiti e attività dei Collegi). Le tavole dell'Appendice statistica illustrano le caratteristiche e la distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle disposizioni ABF, vengono fornite informazioni sul contenzioso che ha interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, con il numero delle eventuali inadempienze e delle controversie nelle quali l'intermediario stesso è risultato soccombente.

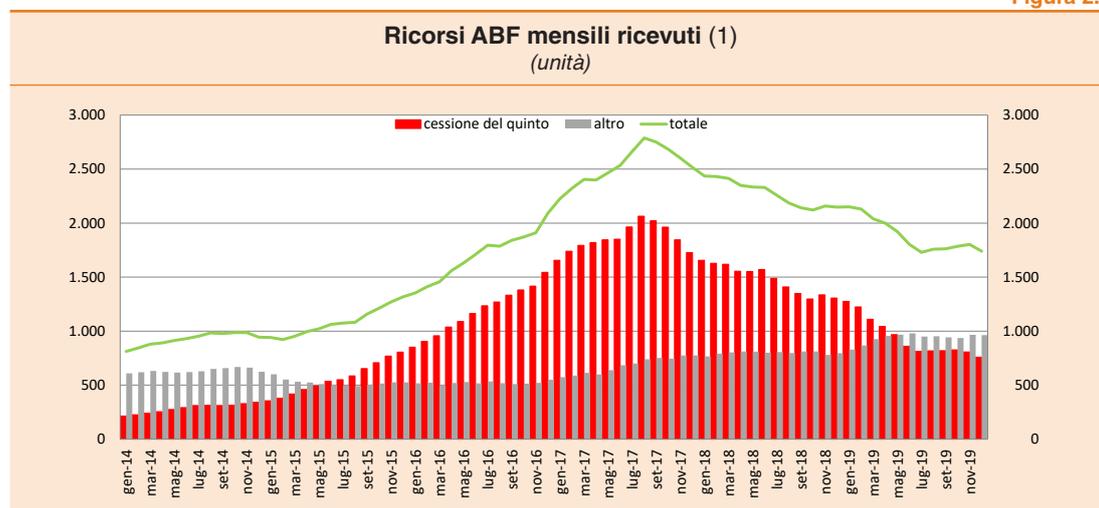
¹ A seguito della sentenza (**causa C-383/18**) è stata rimessa al Collegio di coordinamento dell'ABF la questione relativa alla restituzione dei costi in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti, con la conseguente sospensione nell'ultimo trimestre dell'anno dell'attività decisoria su tutti i ricorsi pendenti in materia.

² Percentuale calcolata in base agli inadempimenti pubblicati sul sito dell'Arbitro Bancario Finanziario al 15 giugno 2020.

La domanda

Nel 2019 i ricorsi all'ABF sono stati 22.059, in riduzione rispetto al 2018 (-18 per cento). Come nell'anno precedente la flessione è stata determinata principalmente dalla riduzione delle controversie in materia di CQS³ (-39 per cento; fig. 2.1).

Figura 2.1



(1) Medie mobili dei 4 mesi terminanti nel mese di riferimento; dati destagionalizzati.

Se si escludono quelli in materia di CQS, i ricorsi sono aumentati nel complesso del 19 per cento (tav. 2.1). Particolarmente sostenuto è stato l'aumento delle controversie inerenti a depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali (BFP), bancomat e carte di debito, carte di credito (fig. 2.2.b).

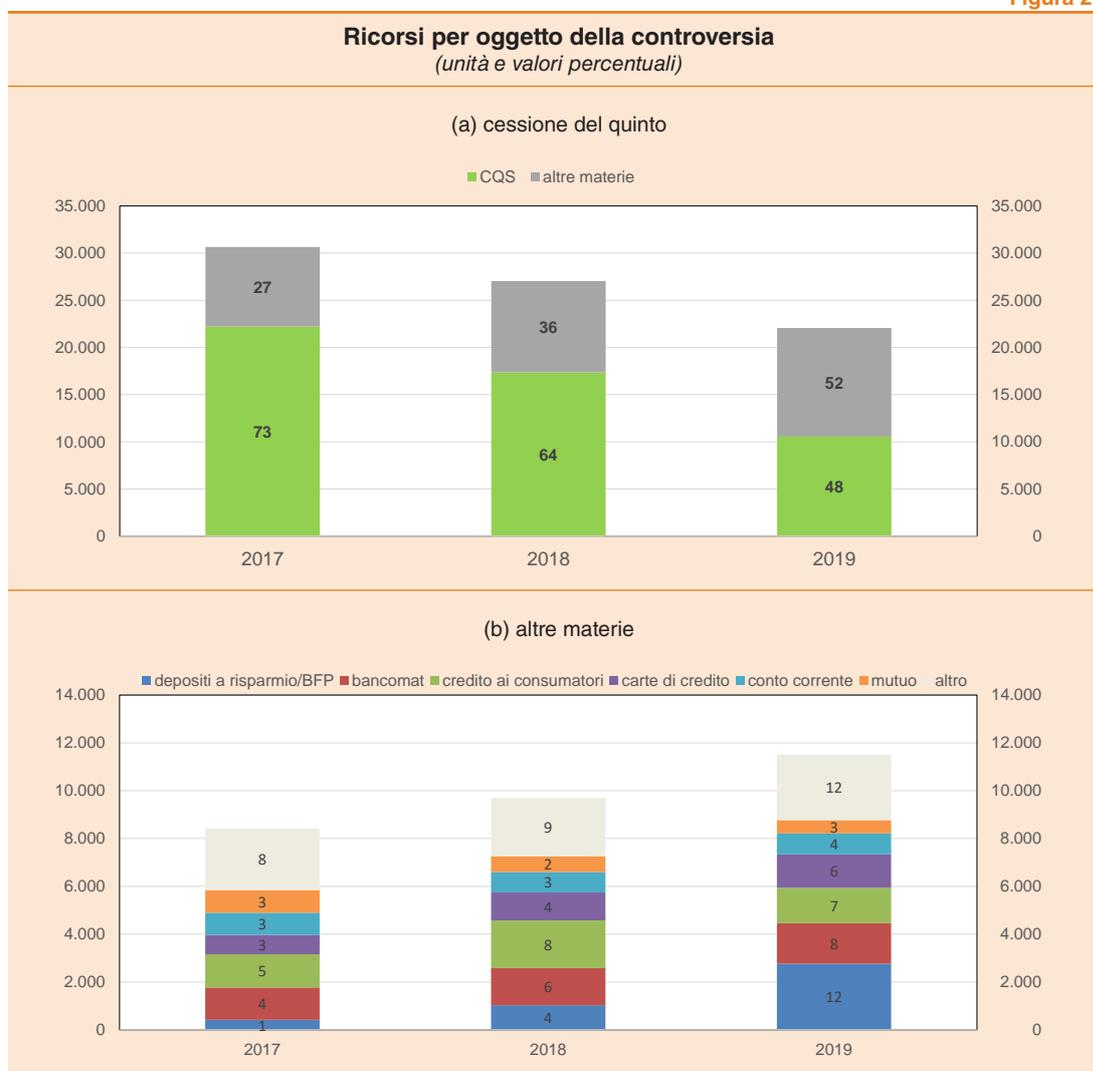
Tavola 2.1

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2018		2019		Dinamica 2019 su 2018 variazione percentuale
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	17.350	64	10.557	48	-39
Depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali	1.024	4	2.761	12	170
Bancomat e carte di debito	1.552	6	1.699	8	9
Credito ai consumatori	2.002	8	1.474	7	-26
Carte di credito	1.170	4	1.403	6	20
Conto corrente	852	3	877	4	3
Mutuo	649	2	557	3	-14
Centrale dei rischi	367	1	467	2	27
Sistemi di informazione creditizia	410	2	429	2	5
Assegni	361	1	326	1	21
Altro	1.310	5	1.509	7	15
Totale ricorsi ABF	27.047	100	22.059	100	-18
Totale ricorsi escludendo CQS	9.697	36	11.502	52	19

³ Sebbene rientri all'interno dei contratti di credito ai consumatori, la cessione del quinto dello stipendio nella presente Relazione è trattata come una materia separata, in ragione dei volumi rilevanti e della peculiarità delle controversie; i dati riferiti al credito ai consumatori riportati in questo capitolo sono pertanto da considerarsi al netto del contenzioso sulla CQS.

Il contemporaneo calo delle controversie in materia di contratti di CQS (che continuano comunque a rappresentare il 48 per cento del totale; fig. 2.2.a) e l'aumento di quelle relative alle altre materie hanno determinato un aumento dell'incidenza di queste ultime di 16 punti percentuali (tav. 2.1).

Figura 2.2

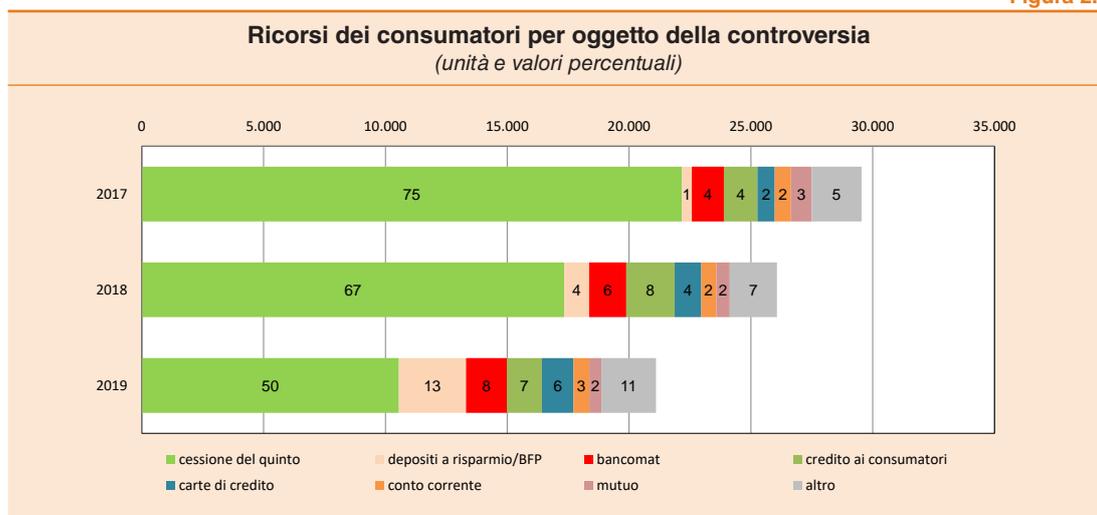


La composizione per materia varia a seconda della qualifica del ricorrente (consumatore o non consumatore)⁴. Gli andamenti complessivi riflettono la quota dei ricorsi presentati dai consumatori, pari al 96 per cento del totale (fig. 2.3; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2).

La rilevanza del contenzioso sulla CQS nel confronto con le altre tipologie di credito al consumo è confermata anche da un'indagine condotta dalla Banca d'Italia sui principali intermediari: nel 2019 per ogni 1.000 contratti di CQS in essere sono pervenuti all'ABF

⁴ I consumatori sono le persone fisiche, anche nel caso presentino ricorso con l'ausilio di professionisti. I non consumatori sono i professionisti, i titolari di imprese individuali, le microimprese, le società e gli altri enti.

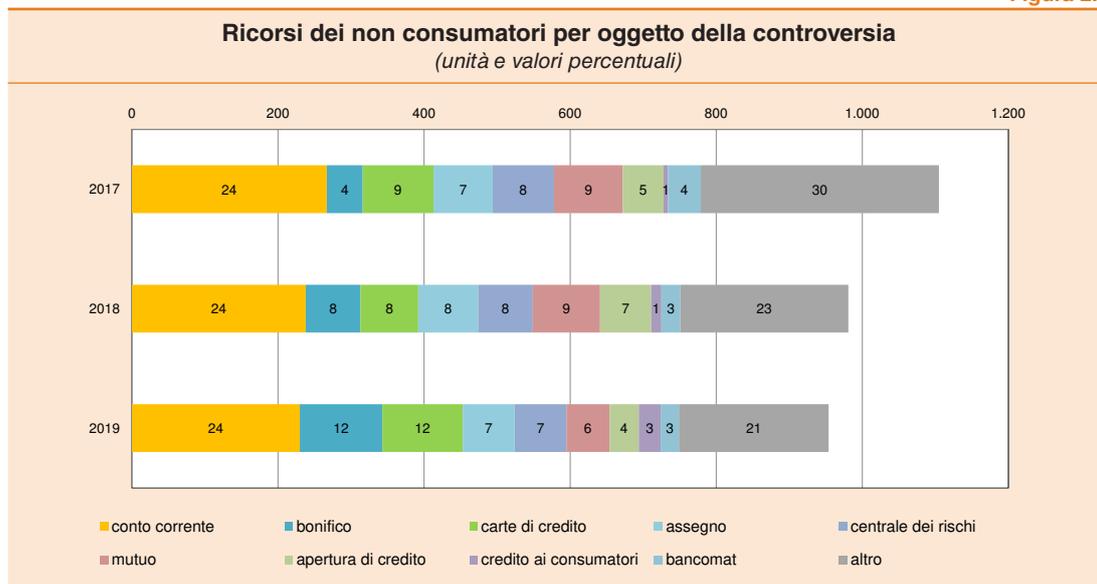
Figura 2.3



4,4 ricorsi (7,8 nel 2018); per ogni 1.000 contratti relativi ad altre modalità di credito al consumo tale cifra è pari a 0,1 (0,6 nel 2018).

Con riferimento ai non consumatori, ai quali è attribuibile il 4 per cento dei ricorsi, il conto corrente continua a rappresentare la materia più ricorrente (24 per cento delle istanze; fig. 2.4); sono in aumento i ricorsi riguardanti bonifici e carte di credito.

Figura 2.4

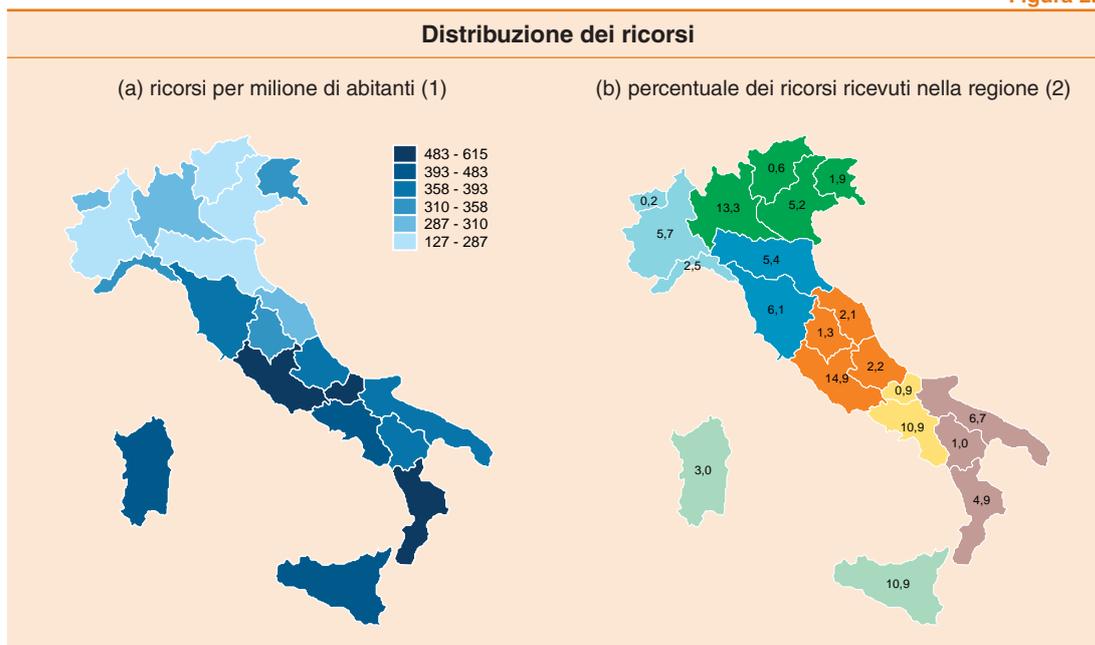


La distribuzione territoriale dei ricorsi

I ricorsi all'ABF sono distribuiti in maniera non omogenea sul territorio nazionale: le regioni del Centro e del Mezzogiorno si caratterizzano in media, in relazione alla popolazione residente, per un numero di istanze più elevato rispetto a quelle del Nord. Calabria, Lazio e Molise presentano il maggior numero di ricorsi per milione di abitanti (fig. 2.5.a).

I ricorsi affluiscono ai sette Collegi secondo la ripartizione della competenza territoriale (cfr. il capitolo 1: *Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario*; fig. 2.5.b). La maggior parte delle istanze perviene ai Collegi di Roma, Milano e Palermo, in considerazione dell'elevato numero di ricorsi provenienti da Lazio, Lombardia e Sicilia (fig. 2.5.b). La flessione osservata nel 2019 ha interessato tutti i Collegi ad eccezione di quello di Torino, per il quale l'ammontare dei ricorsi è rimasto pressoché invariato. Tra i restanti Collegi il calo maggiore ha riguardato quelli di Napoli e Palermo (-26 e -35 per cento, rispettivamente; fig. 2.6).

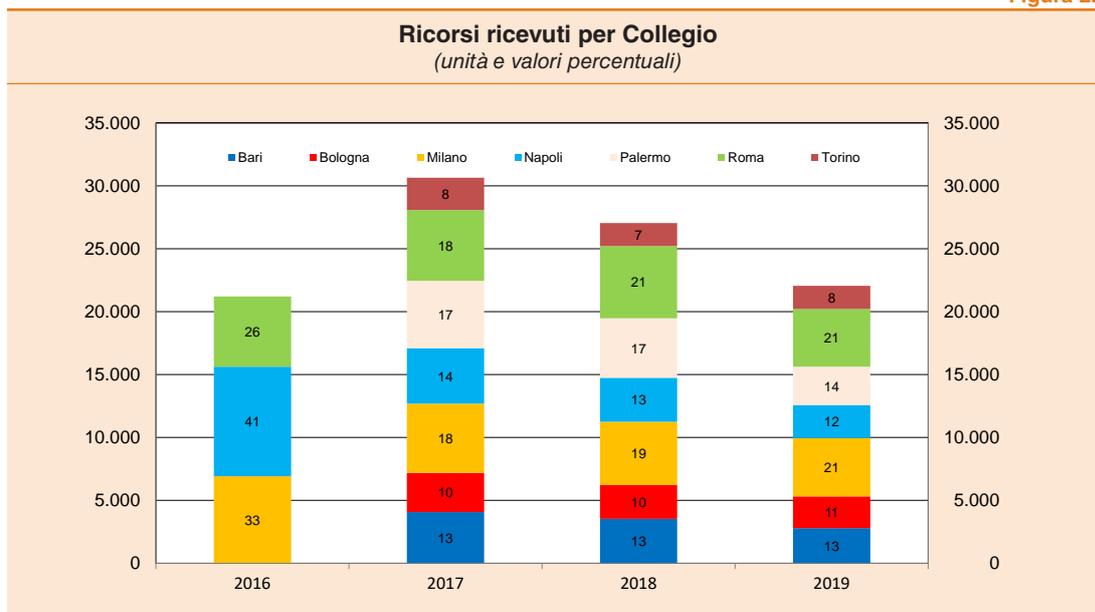
Figura 2.5



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2019. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo collegio, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

Figura 2.6



Le caratteristiche dei ricorrenti

I ricorsi continuano a essere presentati in prevalenza da uomini (62 per cento; fig. 2.7)⁵, anche se tale percentuale risulta in diminuzione rispetto al 2018 (-4 punti percentuali). Tra le regioni la distribuzione per genere rimane differenziata: gli uomini rappresentano meno del 60 per cento in Lombardia, Emilia-Romagna e Toscana; quasi il 70 per cento in Puglia, Campania e Sicilia.

Con riferimento alle materie, i ricorsi riguardanti i finanziamenti (CQS, altre forme di credito al consumo, mutuo) sono riferibili per circa i due terzi a uomini (fig. 2.8). Le controversie relative a bancomat e carte di debito sono instaurate in maggioranza da donne; elevata è anche la percentuale dei ricorsi presentati da donne in materia di conto corrente, depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali.

Figura 2.7

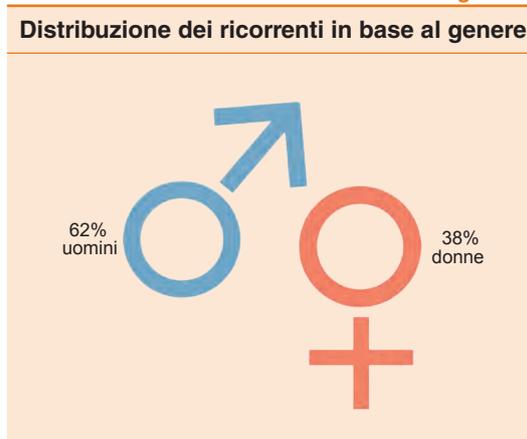
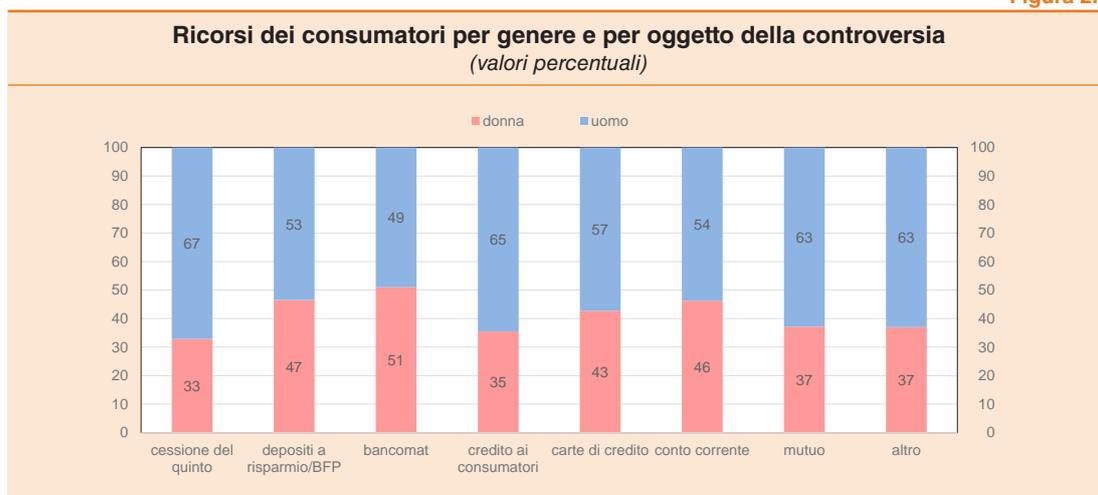


Figura 2.8



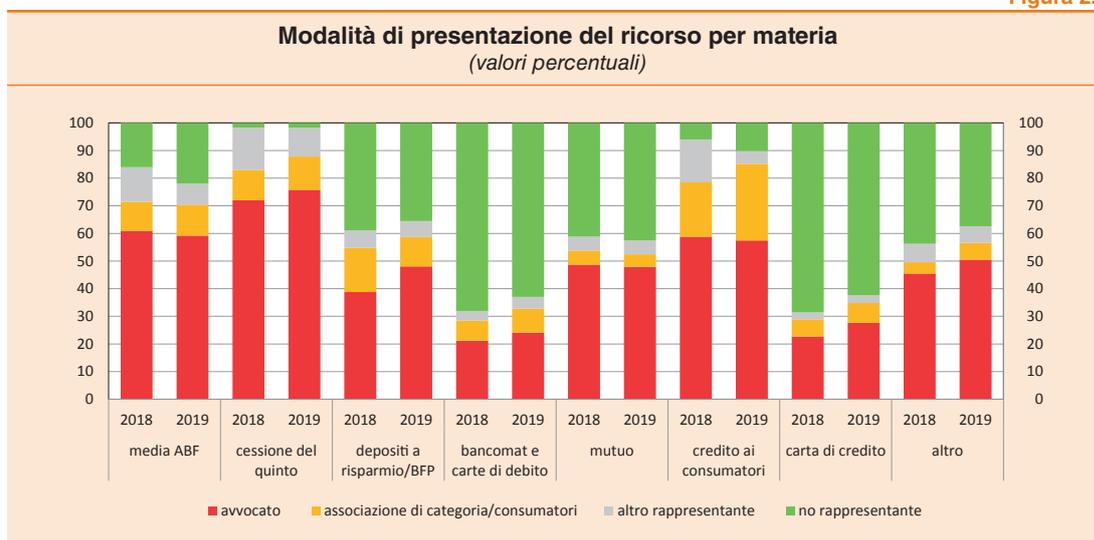
L'età media dei ricorrenti è di 55 anni; è più elevata per coloro che hanno presentato ricorsi in materia di cessione del quinto, depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali, minore per le carte di credito, bancomat e carte di debito, mutuo, riflettendo anche la diversa distribuzione per età dei prodotti bancari e finanziari (cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 12 marzo 2018).

La maggioranza dei ricorsi continua a essere presentata attraverso un avvocato o altro professionista (59 per cento nel 2019, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente);

⁵ I dati di questo paragrafo si riferiscono alla sola categoria dei consumatori.

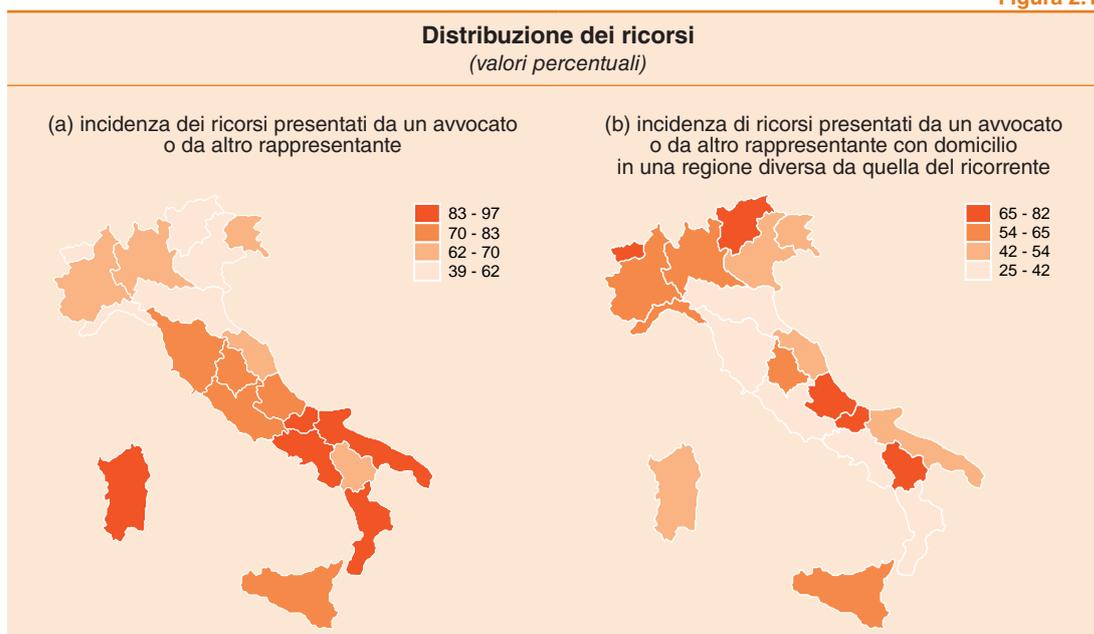
il dato risente dell'elevata incidenza dei ricorsi per cessione del quinto caratterizzati per la quasi totalità dalla presenza di un rappresentante. L'aumento di sei punti percentuali (dal 16 al 22 per cento; fig. 2.9) della quota di ricorsi inoltrati senza il supporto di un rappresentante è da attribuire alla riduzione del peso di quelli in materia di CQS.

Figura 2.9



Considerando nel complesso i ricorsi avanzati attraverso un rappresentante, l'incidenza a livello territoriale delle istanze è maggiore nelle regioni meridionali e insulari e riflette in parte anche la maggiore diffusione nel Mezzogiorno dei ricorsi in materia di cessione del quinto (fig. 2.10.a). Dall'analisi dei dati sul domicilio del ricorrente e del rappresentante emerge come quest'ultimo sia stato individuato al di fuori della propria regione nel 30 per cento delle istanze avanzate non autonomamente (fig. 2.10.b). Il Lazio è la regione in cui la percentuale è minore (circa un quarto); il Trentino-Alto Adige quella in cui è maggiore (82 per cento).

Figura 2.10



UN FOCUS SUL PROFILO DEI RICORRENTI

L'analisi dei dati anagrafici dei consumatori e dei non consumatori che nel 2019 hanno presentato **ricorso online** attraverso il portale ABF ha permesso di delineare un profilo dei ricorrenti.

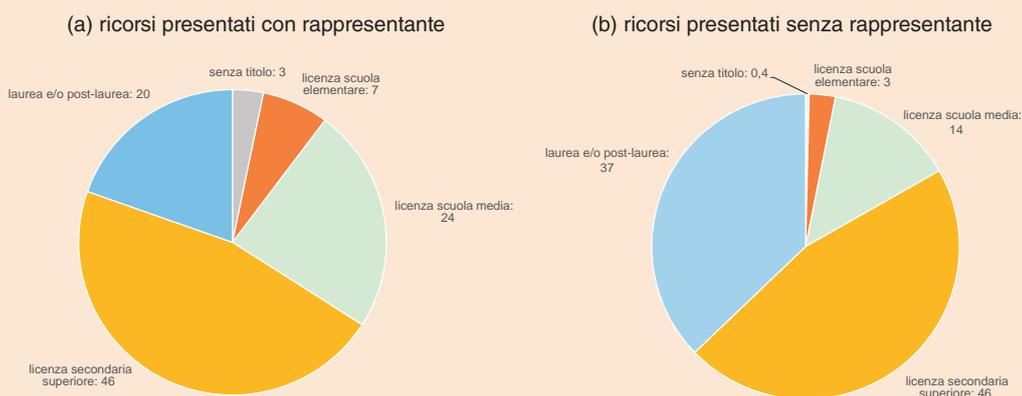
Con riferimento ai consumatori è stato possibile enucleare il grado di istruzione e la professione; riguardo ai non consumatori sono stati individuati settore di occupazione e numero di addetti di impresa.

Per quanto attiene al tasso di risposta¹ dei consumatori, questo risulta più elevato in caso di presentazione del ricorso senza l'ausilio di un rappresentante.

Relativamente al titolo di studio², la quota di ricorrenti privi della licenza secondaria superiore che si sono avvalsi dell'assistenza di un rappresentante è maggiore rispetto a quella di coloro che hanno presentato ricorso individualmente, mentre la quota di ricorrenti in possesso di laurea assistiti da un rappresentante è pari quasi alla metà (figura A).

Figura A

Titolo di studio dei consumatori (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su dati tratti dalla sezione anagrafica per la presentazione del ricorso online.

Relativamente alla professione, la maggior parte dei consumatori risulta occupata con la qualifica di impiegato. Rilevante è la quota di operai tra coloro che si avvalgono dell'assistenza di un rappresentante³; nel caso di presentazione autonoma del ricorso elevata è la presenza di liberi professionisti (figura B).

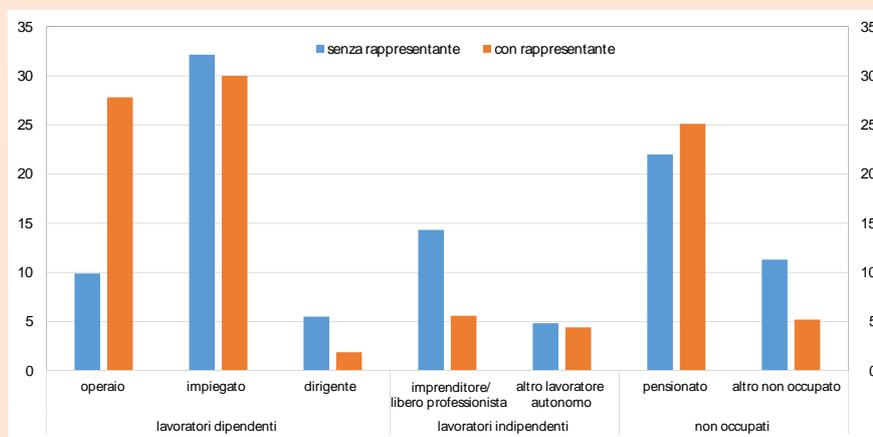
¹ Il tasso di risposta fa riferimento alla percentuale di ricorrenti che ha risposto indicando una delle opzioni proposte per le informazioni anagrafiche.

² Per questa domanda tra coloro che si sono avvalsi di un rappresentante la quota di “non so/non rispondo” è pari all’80 per cento, mentre è del 2 per cento per coloro che lo hanno presentato direttamente.

³ La quota di ricorrenti che si è avvalsa di un rappresentante e ha scelto “non so/non rispondo” è pari al 68 per cento, mentre è del 5 per cento per coloro che hanno presentato il ricorso autonomamente.

Figura B

Professione
(valori percentuali)



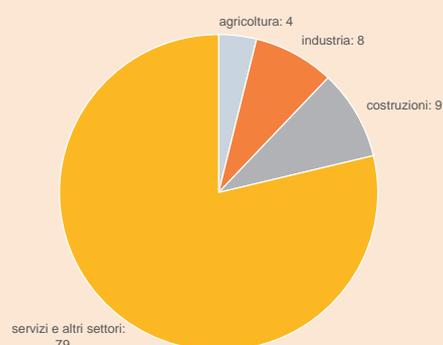
Fonte: elaborazioni su dati tratti dalla sezione anagrafica per la presentazione del ricorso online.

Tra i ricorrenti non consumatori si evince una netta prevalenza di coloro che sono occupati nel settore dei servizi o in settori diversi da quello agricolo, edilizio e industriale (figura C, pannello a).

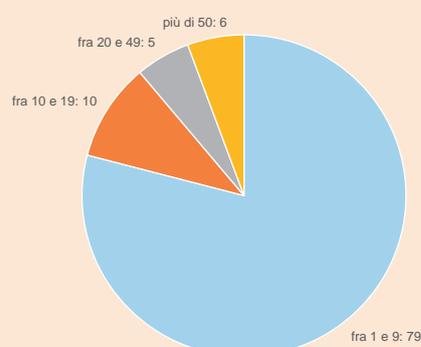
Figura C

I ricorrenti non consumatori
(valori percentuali)

(a) settore di occupazione dei non consumatori



(b) numero di addetti delle imprese



Fonte: elaborazioni su dati tratti dalla sezione anagrafica per la presentazione del ricorso online.

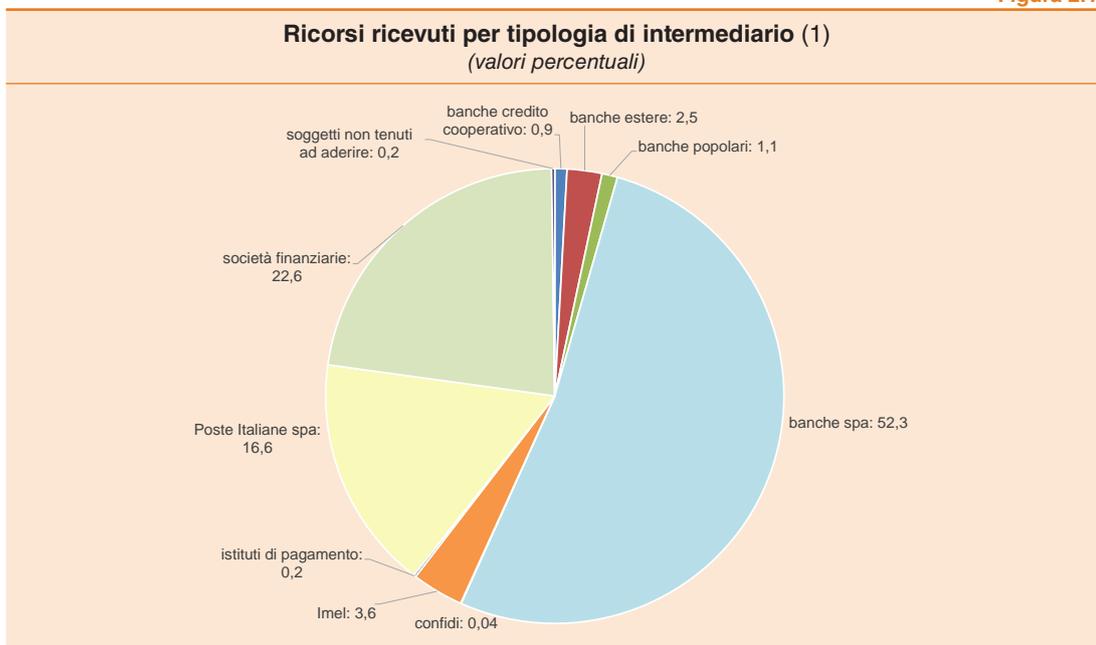
Tra le imprese ricorrenti la maggior parte risulta essere di minore dimensione, con un numero di addetti inferiore a dieci nel 79 per cento dei casi (figura C, pannello b).

Le tipologie di intermediari

I ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni continuano a costituire la quota prevalente (52 per cento; 56 nel 2018); è in lieve calo

il peso di quelli presentati contro le società finanziarie (22,6 per cento; 24,5 nel 2018), mentre cresce in misura rilevante l'incidenza sul totale delle istanze presentate contro Poste Italiane spa (aumentata di otto punti percentuali rispetto al 2018; fig. 2.11).

Figura 2.11



(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

L'incidenza delle materie oggetto di ricorso varia in ragione della tipologia degli intermediari, anche sulla base della specializzazione degli stessi nell'offerta di prodotti. La cessione del quinto dello stipendio è il principale oggetto dei ricorsi in particolare per le finanziarie (83 per cento sul totale), intermediari per i quali le CQS costituiscono una quota rilevante dei finanziamenti; per le banche, caratterizzate da una maggiore diversificazione dei prodotti e dei servizi offerti, rappresenta la metà del contenzioso (oltre 6.100). Circa i tre quarti del contenzioso contro Poste Italiane spa è in materia di buoni fruttiferi postali (tav. 2.2).

Tavola 2.2

Incidenza dell'oggetto della controversia per tipologia di intermediario (1)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	Sistema ABF	Banche spa	Finanziarie	Poste Italiane spa	Banche estere	Imel	Banche popolari	Banche di credito cooperativo
Cessione del quinto	48	53	83	0	34	0	39	0
Depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali	12	0	0	74	1	0	0	3
Bancomat e carte di debito	8	7	0	13	5	38	9	13
Credito ai consumatori	7	8	9	0	10	0	2	2
Carte di credito	6	5	0	6	10	58	4	3
Conto corrente	4	6	0	3	8	1	5	17
Mutuo	3	4	0	0	12	0	9	10
Centrale dei rischi	2	3	2	0	2	0	6	9
Sistemi di informazione creditizia	2	3	1	0	4	0	3	8
Assegni	1	2	0	1	1	0	5	10
Altro	7	9	4	3	13	2	18	25
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

Pur tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle sottoponibili all'ABF, si osserva che le contestazioni che giungono all'attenzione dell'Arbitro rappresentano solamente il 6 per cento circa di quelle ricevute dagli intermediari e costituiscono il 13 per cento di quelle respinte.

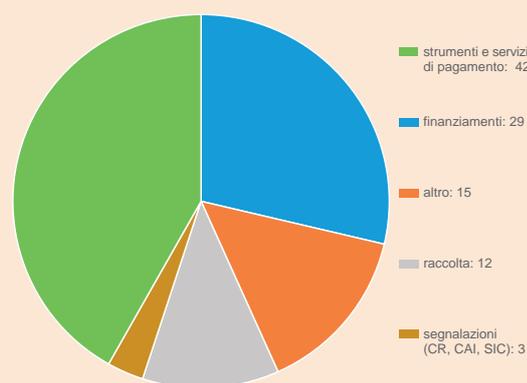
I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI

L'analisi dell'andamento dei reclami ricevuti dagli intermediari (che obbligatoriamente precedono la presentazione del ricorso all'ABF) e dei relativi esiti fornisce informazioni utili per l'osservazione dell'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario. Secondo elaborazioni effettuate sulle segnalazioni di vigilanza¹, lo scorso anno i reclami ricevuti dagli intermediari sono cresciuti di circa l'8 per cento, superando i 360.000. Le materie più frequenti sono quelle relative agli strumenti di pagamento e ai finanziamenti (42 e 29 per cento, rispettivamente; figura A).

Nel 2019 il 39 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole per il ricorrente, il 12 per cento un esito parzialmente favorevole, mentre il restante 49 si è concluso negativamente (36, 7 e 57 per cento nel 2018, rispettivamente). Con riferimento all'oggetto, la percentuale maggiore di esiti positivi ha interessato i ricorsi riguardanti strumenti e servizi di pagamento (figura B).

Figura A

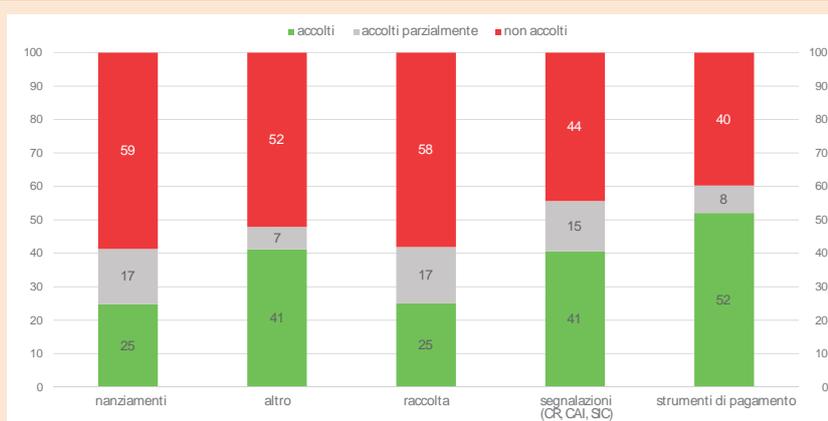
Numero dei reclami ricevuti dal sistema bancario per materia (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza.

Figura B

Esito dei reclami (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza.

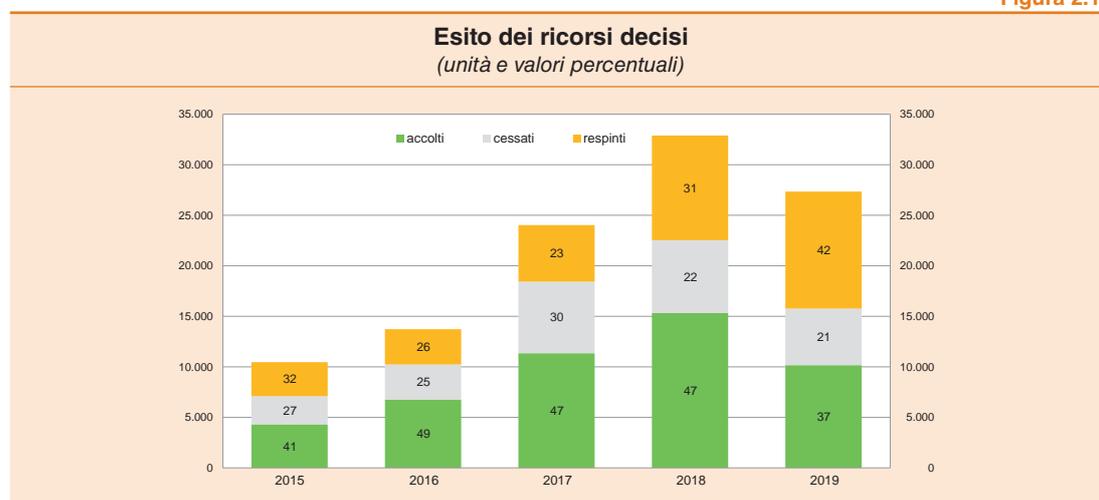
¹ Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Segnalazioni creditizie e finanziarie](#).

L'offerta

L'esito dei ricorsi

Nel 2019 i Collegi hanno deciso 27.346 ricorsi (32.885 nel 2018). Il 58 per cento delle controversie giunte a conclusione ha avuto un esito sostanzialmente favorevole al cliente (69 per cento nel 2018)⁶: nel 37 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento⁷ delle richieste e nel 21 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6). Il 42 per cento delle istanze è stato invece respinto dai Collegi, che hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente, oppure non rispettate le regole procedurali (fig. 2.12).

Figura 2.12



Permangono differenze significative sull'esito dei ricorsi in base all'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento o cessazione della materia del contendere è più bassa in caso di istanze attinenti al credito ai consumatori e ai mutui, mentre è elevata per quelle riguardanti la cessione del quinto dello stipendio (71 per cento; 80 nel 2018; fig. 2.13).

LE RESTITUZIONI

Con riferimento alle controversie con esito positivo per il ricorrente, il valore complessivo delle restituzioni nello scorso anno è cresciuto ulteriormente, superando i 28 milioni di euro (22 nel 2018 e 19 nel 2017). Il dato non tiene conto dei casi in cui la restituzione è avvenuta nell'ambito di un accordo tra le parti prima della decisione dell'Arbitro (ricorsi cessati).

Come per il biennio precedente gli importi riconosciuti dai primi cinque intermediari, ordinati in base al valore di quanto dovuto, sono stati superiori al 60 per cento del

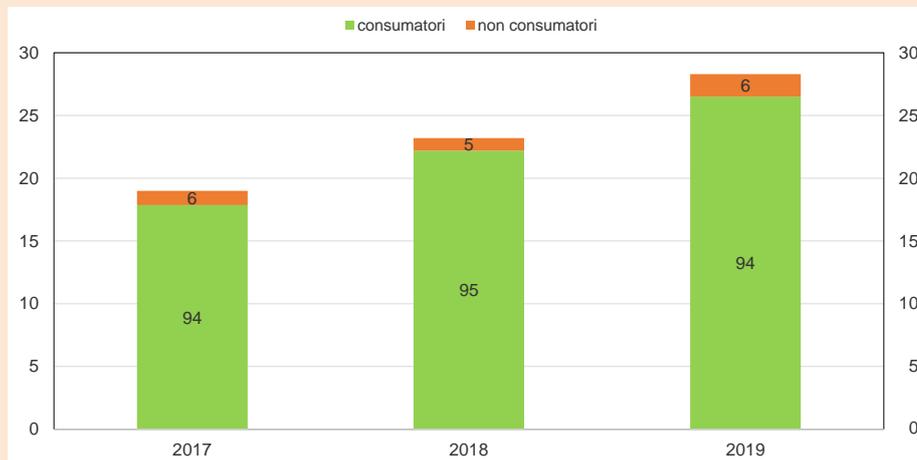
⁶ La percentuale più elevata di esiti favorevoli nel 2018 risente della maggiore quota di ricorsi giunti a conclusione in materia di CQS.

⁷ Tra le istanze accolte sono inclusi sia i ricorsi con esito favorevole, sia quelli con esito parzialmente favorevole.

totale. Il 94 per cento delle restituzioni ha interessato i consumatori, ai quali sono stati restituiti circa 5 milioni di euro in più rispetto all'anno precedente (figura A).

Figura A

Restituzioni totali
(milioni di euro e valori percentuali)



Tra il 2018 e il 2019 è aumentato anche l'importo medio riconosciuto, portandosi da 1.700 a 2.400 euro (2.300 per i consumatori e 5.600 per i non consumatori).

Gli importi medi maggiori hanno interessato i ricorsi riguardanti i buoni fruttiferi postali (cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2019*) e il conto corrente; per la cessione del quinto dello stipendio l'importo medio è stato pari a circa 1.300 euro, in lieve calo rispetto al 2018. Complessivamente le restituzioni in materia di CQS sono state quasi un terzo del totale (figura B).

Figura B

Restituzioni per materia
(valori medi in euro)

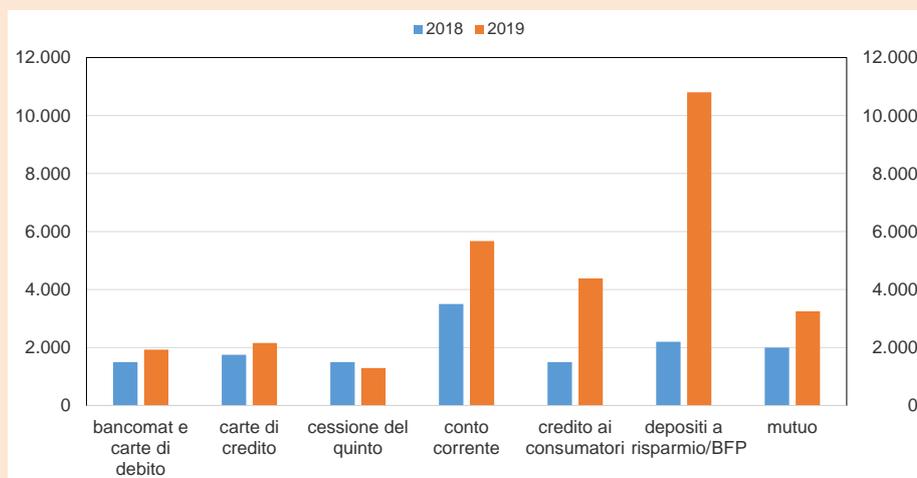
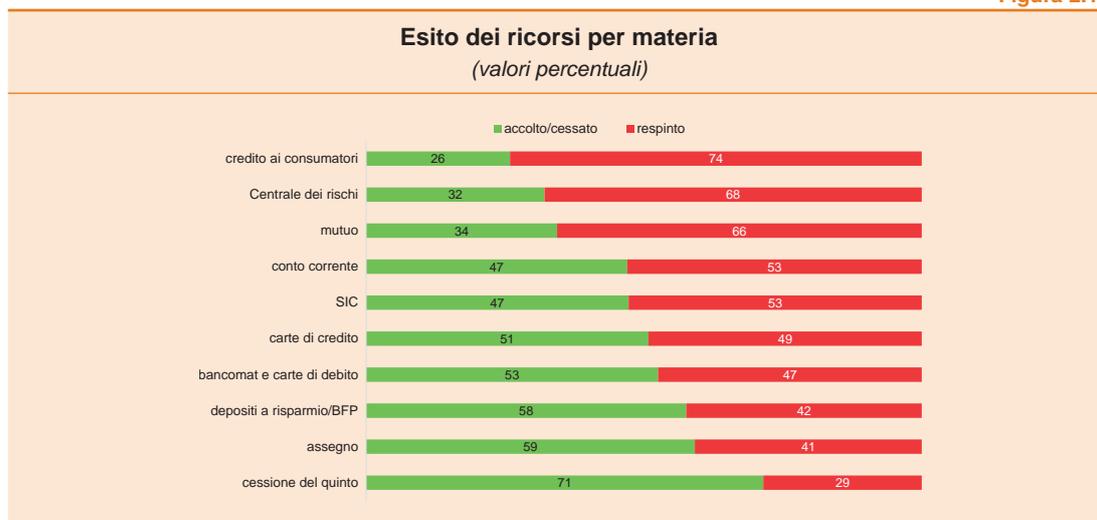
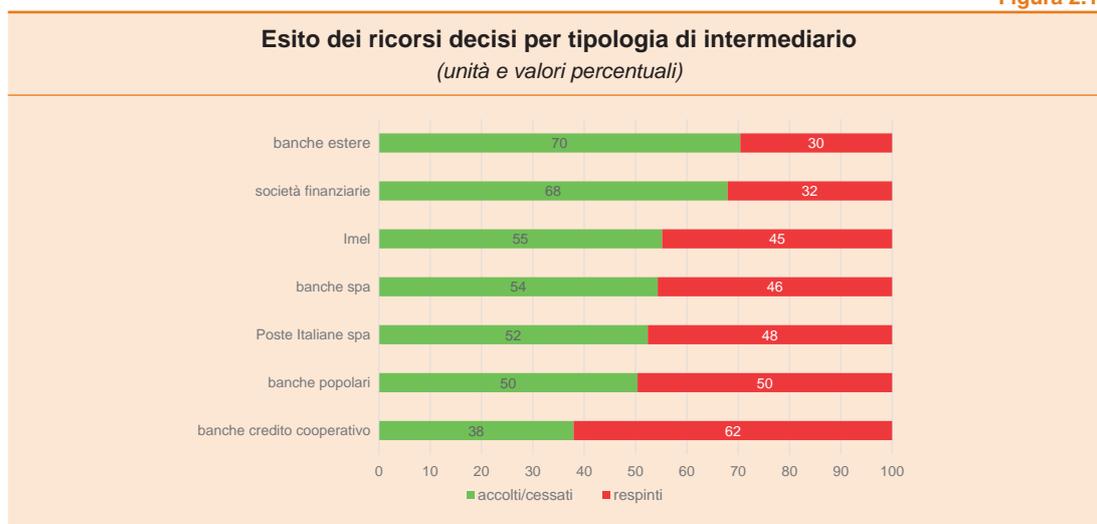


Figura 2.13



Gli esiti variano anche in relazione alla tipologia di intermediario resistente. Le banche di credito cooperativo continuano a detenere la quota di soccombenza più bassa, mentre le banche estere e le finanziarie quella più alta (fig. 2.14 e tav. 2.2).

Figura 2.14



La percentuale di ricorsi accolti, cessati e respinti diverge significativamente anche tra i singoli intermediari e tra gruppi bancari (fig. 2.15; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 10).

Dall'analisi degli esiti dei ricorsi distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2) emerge come la quota di pronunce sostanzialmente positive (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulti più elevata per i ricorrenti consumatori (figg. 2.16.a e 2.16.b). Sul dato anche quest'anno incidono le controversie riguardanti la cessione del quinto, caratterizzate da più elevate percentuali di decisioni favorevoli alla clientela.

Figura 2.15

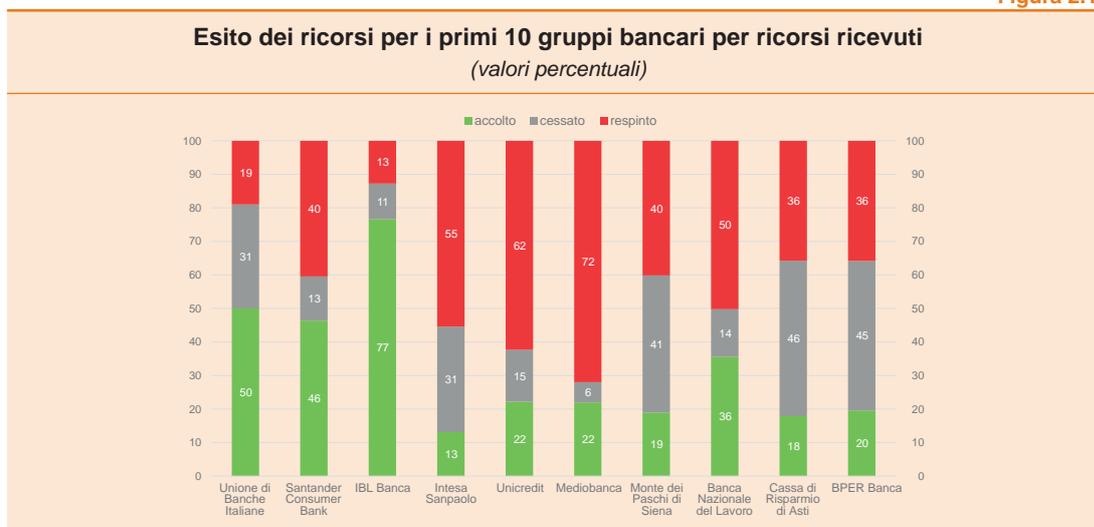
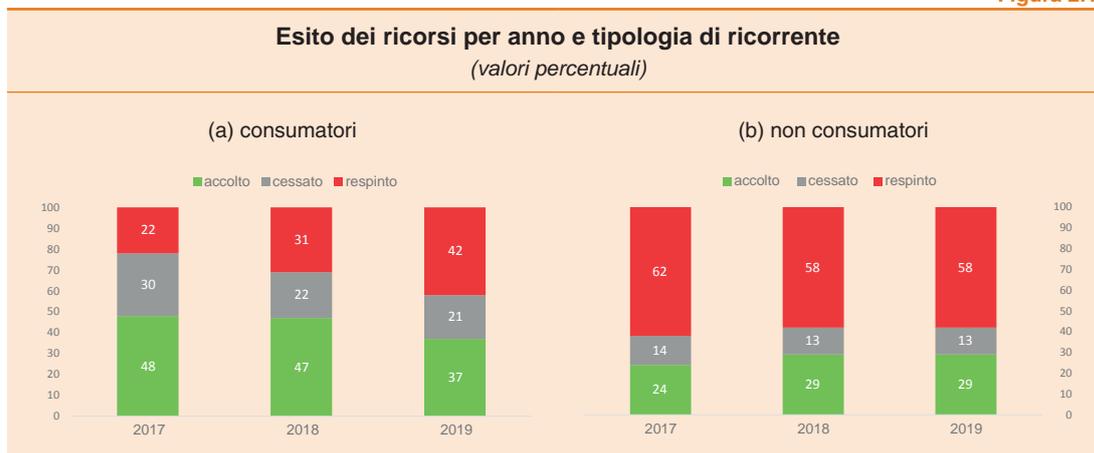


Figura 2.16



Sulla base dei dati pubblicati⁸ il tasso di inadempimento degli intermediari alle decisioni dell'ABF del 2019 risulta inferiore all'1 per cento.

Come negli anni precedenti le poche ipotesi di inadempimento sono per lo più riconducibili a cause specifiche. In alcuni casi (ad es. in materia di contratti di mutuo indicizzati al franco svizzero) l'inadempienza è motivata dalla contestuale pendenza davanti all'Autorità giudiziaria di una controversia avente ad oggetto una questione analoga; in altri casi (ad es. in tema di richiesta di documentazione bancaria) è legata non alla mancata condivisione della decisione adottata dall'Arbitro, bensì al non ritrovamento del documento da consegnare. Alcuni casi hanno riguardato la negoziazione di assegni circolari risultati contraffatti, nell'ambito di operazioni di acquisto di beni preziosi tra privati. Tra le inadempienze, specie per quelle relative all'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto, rientrano anche i casi di intermediari che nel frattempo sono stati cancellati dagli albi o dagli elenchi di vigilanza.

⁸ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF, nella sezione: *Intermediari inadempienti*.

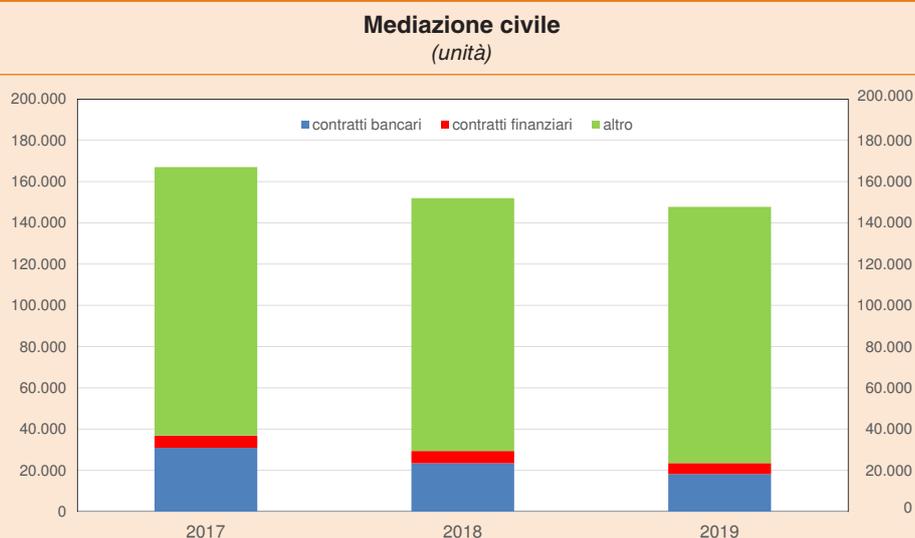
Lo scorso anno, come nel 2018, sono stati numerosi i casi di intermediari che si sono conformati alle decisioni dei Collegi dopo la pubblicazione dell'inadempimento.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Il D.lgs. 28/2010 prevede in via obbligatoria il ricorso all'ABF o alla mediazione civile in materia di contratti bancari e finanziari.

Nel 2019 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono complessivamente diminuiti del 3 per cento (9 nel 2018); per quelli relativi a contratti bancari e finanziari la flessione è stata più marcata (-23 e -10 per cento, rispettivamente; figura A).

Figura A



Fonte: Ministero della Giustizia.

Le parti non sono comparse nel 51 per cento dei casi (54 per i procedimenti relativi ai contratti bancari, 61 per quelli finanziari). L'assenza delle parti, e quindi l'impossibilità di raggiungere un accordo, comporta l'esito negativo della mediazione. Nelle ipotesi in cui le parti si sono presentate la mediazione si è conclusa positivamente nel 29 per cento dei casi; i risultati sono molto più contenuti per i procedimenti relativi a contratti bancari e finanziari (6 e 8 per cento, rispettivamente).

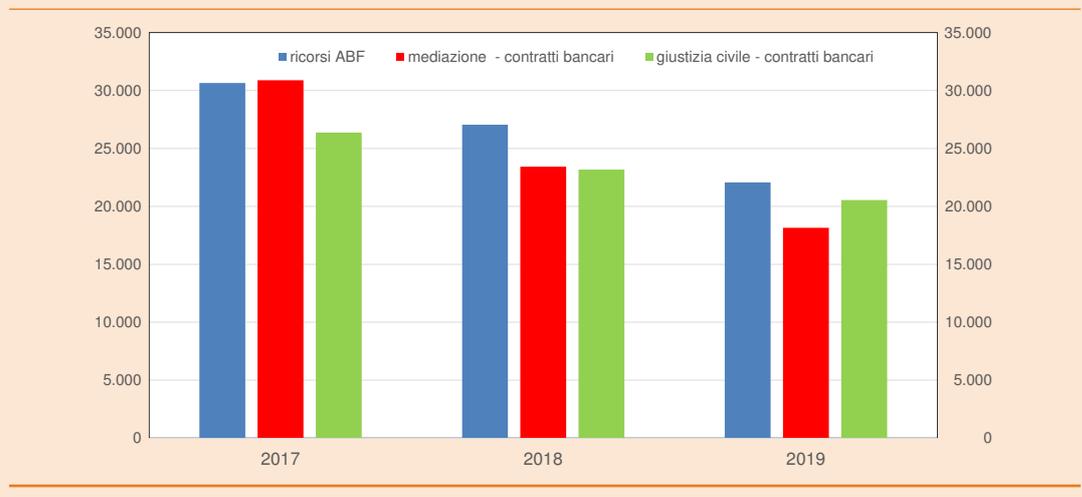
Lo scorso anno il valore economico mediano della lite per il totale dei procedimenti è stato pari a 13.000 euro, valore analogo al dato mediano per le materie finanziarie, mentre per quelle bancarie è stato di 35.000 euro.

Nel 2019, come nell'anno precedente, il numero di ricorsi ricevuti dall'ABF è stato superiore al numero di nuovi procedimenti iscritti in mediazione o in seno alla giustizia civile in materia di contratti bancari¹ (figura B).

¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

Figura B

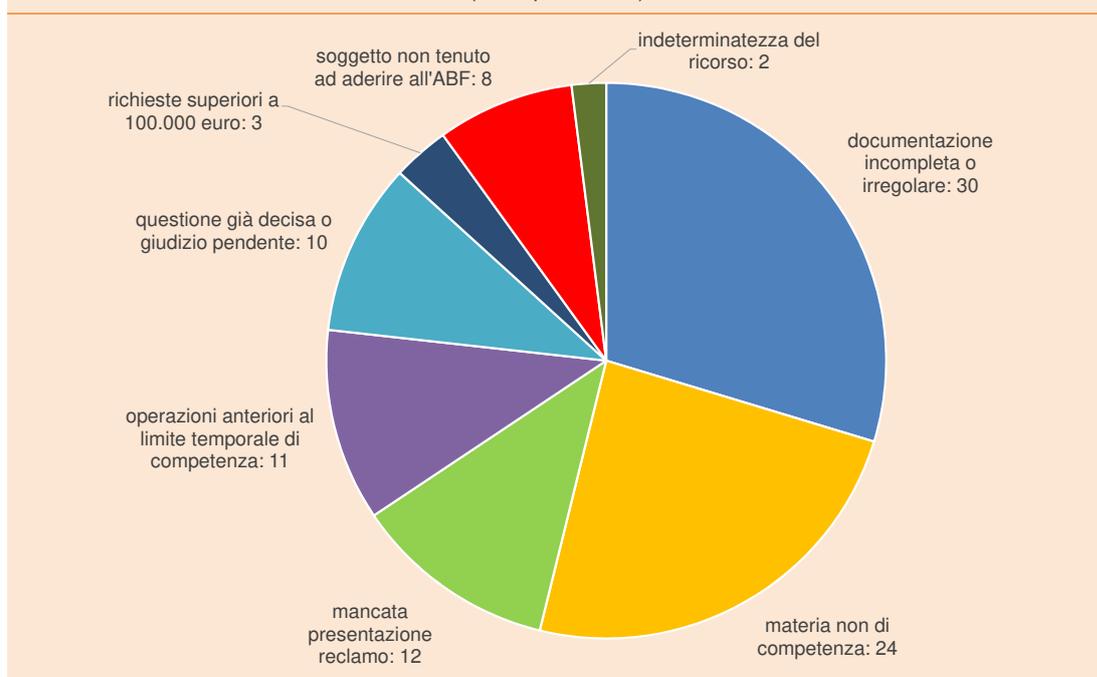
Numero di ricorsi ABF, procedimenti di mediazione e di giustizia civile
(unità)



Nel 2019 sono stati dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi poco più di 500 ricorsi (900 nel 2018), pari al 2 per cento del totale (3 nel 2018; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6). Nel 30 per cento dei casi (18 nel 2018) l'inammissibilità era dovuta a documentazione incompleta o irregolare, mentre nel 24 per cento delle ipotesi era riconducibile a materia non di competenza (13 nel 2018); solo nell'11 per cento dei casi (17 nel 2018) il ricorso riguardava operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009, limite temporale di competenza per l'Arbitro (fig. 2.17).

Figura 2.17

Ricorsi dichiarati manifestamente inammissibili
(valori percentuali)



Il tempo medio necessario per la risoluzione delle controversie, calcolato dalla data di protocollo del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti, è stato nel 2019 pari a 209 giorni al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni ABF; 238 al lordo (266 e 304 nel 2018, rispettivamente)⁹.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Le pronunce dell'Arbitro non sono vincolanti per le parti: intermediario e cliente hanno infatti sempre la facoltà di ricorrere al giudice ordinario.

Nei primi mesi del 2020 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per avere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o degli intermediari stessi) successivamente alla decisione dell'ABF; le risposte mostrano che soltanto lo 0,7 per cento delle pronunce dell'ABF ha avuto un seguito presso la giustizia civile.

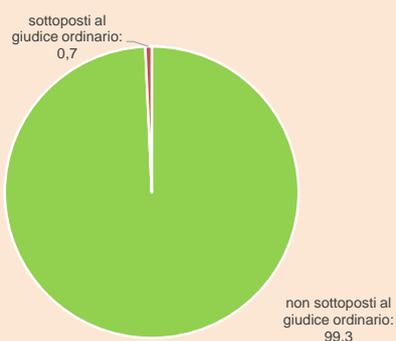
Oltre due terzi delle domande al giudice ordinario hanno riguardato il credito ai consumatori (tale categoria comprende anche la cessione del quinto, che da sola rappresenta più della metà del totale). Nell'87 per cento dei casi è il cliente a rivolgersi alla giustizia civile.

L'orientamento dell'ABF è stato confermato nell'83 per cento dei casi (figura A). La mancata conferma dell'esito del procedimento ABF appare legata a ragioni di diversa natura: talvolta, pur risultando accolto l'orientamento dell'Arbitro sul piano dei principi giuridici applicabili, sono emersi marginali disallineamenti nella valutazione dell'onere della prova o divergenze nella ricostruzione dei fatti e nelle domande formulate dalle parti.

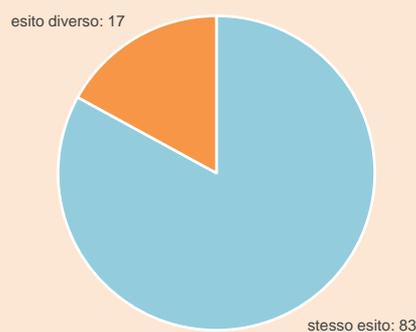
Figura A

Ricorsi presentati al giudice ordinario e loro esito (valori percentuali)

(a) ricorsi sottoposti al giudice ordinario sul totale
(dal 2017 al 2019)



(b) esito dei ricorsi decisi dal giudice ordinario
(al 31 dicembre 2019)



¹ Si tratta di 27 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; ad essi sono riconducibili il 74 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2017-19. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

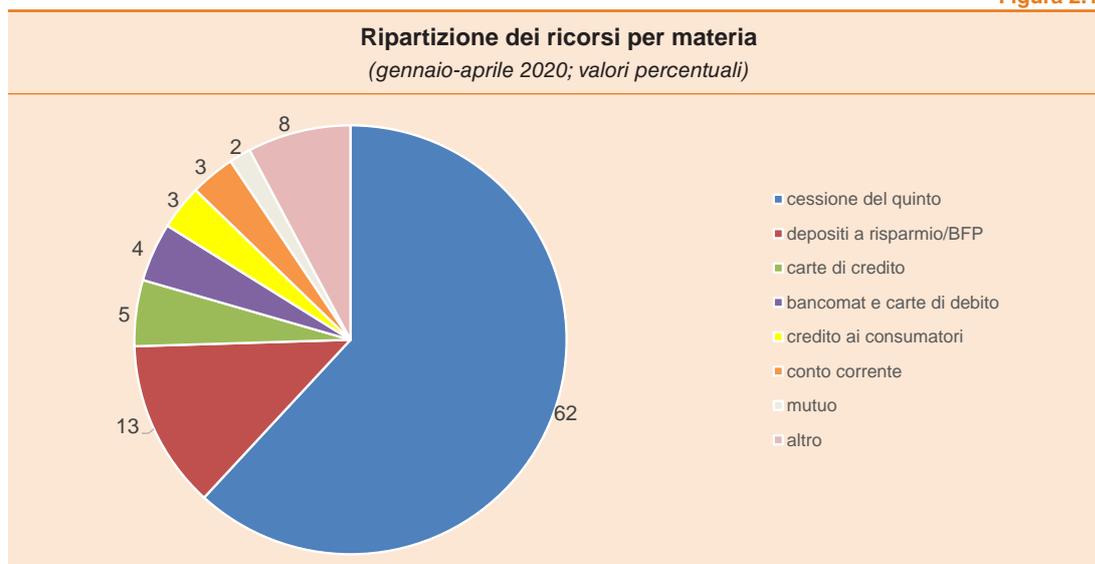
⁹ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF provvedono alla comunicazione del solo dispositivo.

Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2020

Nel primo quadrimestre del 2020 i ricorsi pervenuti all'Arbitro sono stati oltre 10.300, in significativo aumento rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (22 per cento).

Il trend è dovuto principalmente all'aumento delle controversie in tema di CQS, la cui quota è aumentata di 11 punti percentuali rispetto allo stesso periodo del 2019, attestandosi al 62 per cento (fig. 2.18).

Figura 2.18



Relativamente al tasso di adesione degli intermediari, si osservano primi inadempimenti su pronunce in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto, intervenute successivamente alla sentenza sulla causa Lexitor, e di buoni fruttiferi postali, ambiti sui quali non vi è ancora riscontro su una posizione consolidata nella giurisprudenza ordinaria.

IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICORRENTE

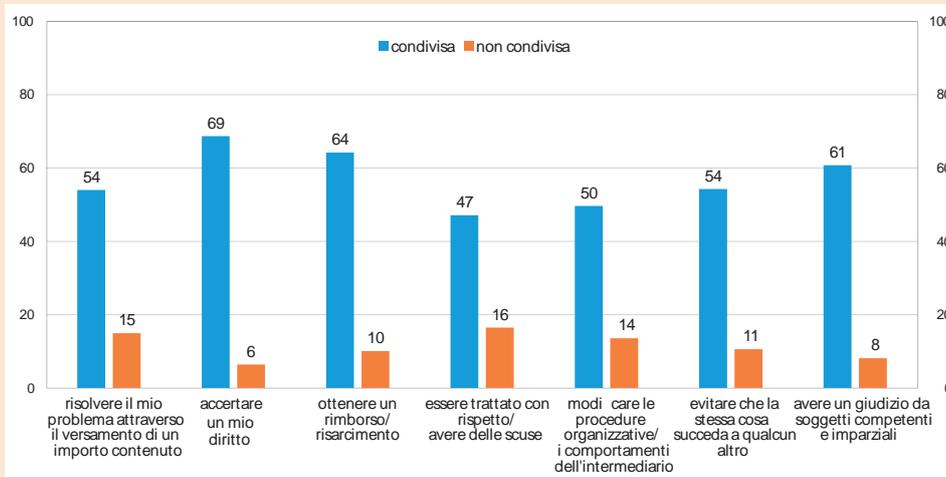
Nei primi mesi del 2020 è stata avviata un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere spunti per migliorare il sistema. Sono stati contattati circa 7.000 ricorrenti, dei quali oltre 1.500 hanno risposto al questionario¹.

Tra le motivazioni principali per rivolgersi all'Arbitro emergono: (a) ottenere l'accertamento di un diritto; (b) ottenere un rimborso/risarcimento; (c) ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti e imparziali (figura A).

¹ Tra coloro che hanno risposto al questionario, il 78 per cento ha presentato ricorso senza l'ausilio di un rappresentante; i ricorsi presentati dai soggetti che hanno partecipato all'indagine sono stati accolti nel 36 per cento dei casi, respinti nel 44 e cessati per intervenuti accordi fra le parti nel restante 20 per cento.

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso
(valori percentuali)



Circa l'80 per cento degli intervistati afferma che la presentazione del ricorso è stata facile e che ha trovato agevolmente tutte le informazioni di cui aveva bisogno; il 68 per cento che l'interazione con la Segreteria tecnica è stata tempestiva ed efficace. Il 52 per cento ritiene che la durata della procedura sia stata adeguata (era il 32 nel 2019; figura B).

Figura B

Giudizi dei ricorrenti nei confronti dell'ABF
(valori percentuali)

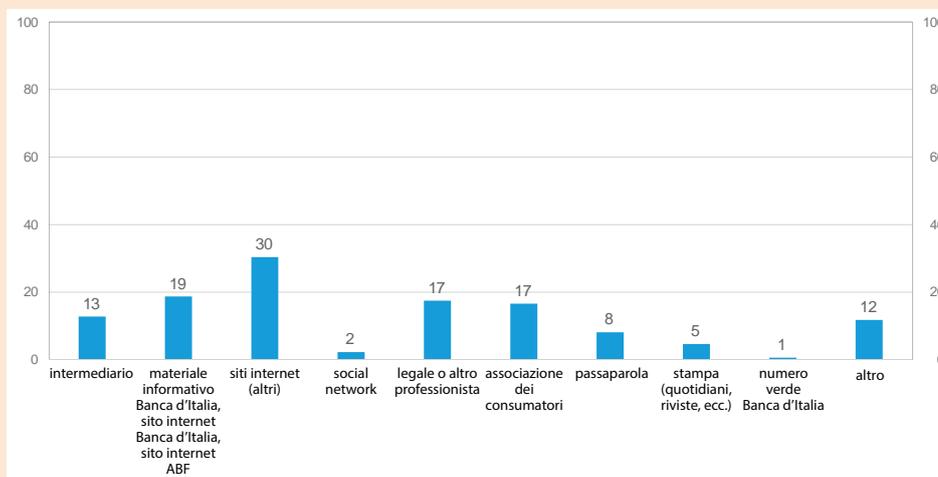


I siti internet e il materiale informativo della Banca d'Italia risultano essere i principali canali attraverso i quali i ricorrenti sono venuti a conoscenza dell'ABF (figura C). Internet è anche lo strumento considerato più adatto per aumentare la conoscenza sull'ABF.

Una sezione del questionario è stata dedicata alle modalità dell'interlocuzione con gli intermediari. Dai risultati emerge che circa il 90 per cento degli intervistati accede

Figura C

Fonti che hanno contribuito a far conoscere l'ABF
(valori percentuali delle risposte positive)

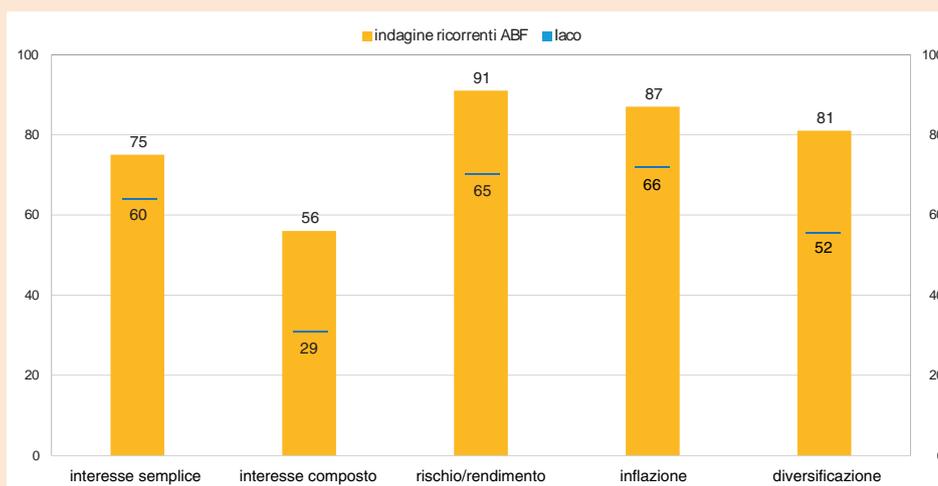


regolarmente al proprio conto in modalità home banking, mentre solo il 20 per cento si reca abitualmente presso gli sportelli del proprio intermediario.

Infine una sezione è stata dedicata alle competenze economiche e finanziarie dei ricorrenti². Gli intervistati hanno evidenziato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana raccolta nell'indagine Iacofi, in particolare rispondendo correttamente nel 75 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 56 a quello composto (60 e 29 per cento nell'indagine Iacofi, rispettivamente; figura D).

Figura D

Competenze economiche e finanziarie
(valori percentuali delle risposte corrette)



² Le domande sono state scelte tra quelle utilizzate nell'Indagine sull'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani (Iacofi) condotta dalla Banca d'Italia all'inizio del 2020.



3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2019

L'ABF si è occupato anche nel 2019 di tematiche cruciali nei rapporti tra intermediari e clienti. Nel presente capitolo vengono illustrate alcune decisioni dei Collegi che esprimono un orientamento consolidato o che possono suscitare interesse in ragione della peculiarità delle fattispecie esaminate. Per completare il quadro informativo, ove disponibili, sono riportati riferimenti sulle posizioni assunte dal giudice ordinario nelle materie su cui anche l'Arbitro si è pronunciato.



Il conto corrente



Il **conto corrente** costituisce un fondamentale strumento per la gestione del denaro che il cliente può versare o prelevare in qualsiasi momento: a seguito del deposito del denaro, la banca lo custodisce e offre una serie di servizi, quali l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, i pagamenti, anche mediante l'utilizzo di una carta di debito, di credito o attraverso assegni, bonifici e addebiti diretti.

Nel **provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni** (Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti) sono indicate le informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire sul contratto di conto corrente: l'informativa mira ad assicurare che le condizioni del rapporto e le sue variazioni siano rese note ai clienti in maniera chiara e trasparente.

Con il D.lgs. 37/2017 – che ha introdotto modifiche al Titolo VI del TUB – è stata recepita la direttiva UE/2014/92 (Payment Accounts Directive, PAD) relativa al conto di pagamento; in particolare è stata agevolata la **portabilità**, ossia il trasferimento gratuito da un intermediario a un altro dei servizi collegati al conto di pagamento e del relativo saldo. L'operazione deve perfezionarsi entro 12 giorni lavorativi dalla ricezione dell'autorizzazione del consumatore completa di tutte le informazioni necessarie, pena la corresponsione di un indennizzo fisso e automatico.

L'apertura del conto. – L'Arbitro si è pronunciato su controversie concernenti il diritto del ricorrente ad ottenere l'apertura di un conto corrente. In un caso il cliente contestava che la banca si fosse rifiutata di aprire un conto corrente a suo nome in qualità di amministratore di condominio e di trasferire altri due conti correnti presso diversa filiale della stessa banca senza fornire motivazioni.

Il Collegio ha preliminarmente ricordato l'inesistenza di un generale obbligo a contrarre in capo all'intermediario, richiamando i principi generali dell'ordinamento e in particolare quello costituzionale della libertà di iniziativa economica. È dunque escluso che l'Arbitro, sostituendosi all'autonomia decisionale dell'intermediario, possa emanare una decisione costitutiva del rapporto stesso o costringere l'intermediario a esplicitare le ragioni della mancata apertura del conto. Con riguardo alla richiesta di trasferimento di un conto corrente tra filiali della stessa banca, il Collegio ha chiarito che non sussiste un diritto in tal senso del cliente: tale trasferimento deve essere concordato tra le parti, ferma restando la facoltà della banca di non accogliere la richiesta ove lo stesso risulti lesivo dei propri interessi¹.

La compensazione. – L'Arbitro si è occupato del caso di un ricorrente, titolare di due conti correnti, il quale contestava la compensazione effettuata dall'intermediario tra i saldi dei due conti. In particolare su un conto corrente (conto A) era previsto l'accredito mensile della pensione, mentre sull'altro (conto B) era stato estinto un rapporto di affidamento ed erano stati addebitati gli interessi passivi, con conseguente determinazione di un saldo negativo. Il Collegio ha ritenuto infondate le contestazioni della ricorrente circa l'impossibilità di prelevare dal conto A: l'intermediario aveva infatti correttamente effettuato la compensazione tra le somme presenti sul conto A e gli interessi passivi addebitati sul conto B che, come convenzionalmente pattuito, erano divenuti esigibili per la banca ai sensi dell'art. 120, comma 2, TUB, non avendo la cliente effettuato sul punto alcuna contestazione. Il Collegio ha peraltro sottolineato come incomba sull'intermediario, in forza di un generale principio di buona fede e correttezza, un obbligo di pronta comunicazione alla controparte della compensazione, in ragione del legittimo affidamento del correntista sulla disponibilità dei fondi, anche se tale comunicazione non deve essere necessariamente preventiva rispetto all'operazione di compensazione².

La cointestazione. – Il Collegio è stato chiamato a stabilire se, in caso di rapporti bancari a firma disgiunta, sia o meno consentito a uno solo dei cointestatari eseguire un'operazione che comporti lo svuotamento del conto corrente. L'Arbitro, nel rigettare il ricorso, ha preliminarmente ricordato che nel conto corrente cointestato con firma disgiunta (come nel caso esaminato) è consentito a ciascun cointestatario eseguire le operazioni in piena autonomia. La conseguenza, possibile e giuridicamente lecita, è che uno dei contitolari possa anche prelevare l'intera somma depositata sul conto, senza che la banca possa chiedergli l'esibizione dell'autorizzazione degli altri cointestatari. Sussiste in capo all'intermediario un obbligo di approfondimento delle richieste avanzate dal

¹ Decisione **2540/2020**.

² Decisione **13085/2019**.

cliente solo ove ricorrano circostanze anomale quali, ad esempio, richieste di prelievo di somme in contanti non in linea con la normale operatività del cliente o richieste di effettuare operazioni mai eseguite e per importi non trascurabili. Ne consegue che, in linea di principio, non sussiste in capo all'intermediario alcun obbligo giuridico di valutazione delle operazioni su un conto corrente cointestato a firma disgiunta, salvo che ricorrano evidenti anomalie o caratteristiche inusuali nell'operazione richiesta (non ravvisabili nel caso di specie)³.

La validità della firma. – Il Collegio ha esaminato la contestazione di un cliente relativa a un prelievo abusivo dal conto corrente di cui era titolare mediante modulo di prelievo con firma falsa. L'Arbitro ha in primo luogo chiarito che, ai fini dell'accertamento della responsabilità della banca per mancato assolvimento al proprio obbligo di diligenza nell'esecuzione del contratto, la valutazione di conformità o difformità delle sottoscrizioni contestate dal ricorrente deve essere effettuata mediante comparazione non con un'altra sua qualsiasi firma, ma esclusivamente con lo specimen depositato presso l'intermediario. Il Collegio ha pertanto respinto il ricorso, avendo verificato nel caso di specie che, dal confronto tra i documenti prodotti e lo specimen del cliente depositato presso la filiale, non risultava una palese falsificazione della sottoscrizione sul modulo di prelievo⁴.

La successione ereditaria. – L'Arbitro ha esaminato un ricorso proposto dall'erede del titolare di un conto corrente; l'erede contestava all'intermediario di avere continuato a far decorrere i pagamenti mensili di un finanziamento domiciliato sul conto, anche dopo la morte del titolare del conto, esauendo la disponibilità residua.

Il Collegio di coordinamento, chiamato a chiarire se l'apertura della successione comporti l'estinzione del conto corrente oppure il subentro degli eredi nel rapporto contrattuale, ha stabilito che il contratto di conto corrente non si estingue automaticamente per effetto della morte del correntista, ma in conseguenza di un'espressa manifestazione di volontà da parte degli eredi. Ha inoltre ricordato che, una volta acquisita la conoscenza del decesso del correntista, la banca è tenuta, in base ai canoni di correttezza e buona fede, a conservare integre le ragioni dell'eredità e, una volta identificati gli eredi, a inviare loro, al più presto, ogni informazione in suo possesso sullo stato del conto corrente (ad es. l'ammontare delle somme disponibili, la presenza di debiti e di polizze assicurative); dovrà anche informarli sul diritto di recesso e sull'eventuale sospensione di pagamenti che gli eredi ritengano non più utili. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso in quanto l'erede – pur avendo accettato con beneficio di inventario e mantenuto quindi distinto il suo patrimonio da quello del defunto – non ha manifestato la volontà di cessare il rapporto contrattuale, anche dopo essere venuto a conoscenza degli addebiti mensili del finanziamento sul conto del defunto. Egli è dunque tenuto al pagamento dei debiti contratti in vita dal defunto nei limiti del valore dei beni a lui pervenuti in qualità di erede: la banca ha quindi legittimamente addebitato le rate sul conto del defunto, in mancanza

³ Decisione [546/2020](#).

⁴ Decisione [259/2019](#).

di una contraria disposizione dell'erede, riducendo in tal modo il debito residuo e impedendo l'accumularsi di ritardi nell'adempimento⁵.

Sempre in tema di successione ereditaria il Collegio, nel richiamare il proprio consolidato orientamento⁶ e la posizione della Corte di cassazione⁷, ha ribadito che ogni coerede può far valere davanti all'Arbitro il credito del defunto caduto in successione sia limitatamente alla propria quota sia per l'intero, senza che l'intermediario resistente possa eccepire l'inammissibilità del ricorso e chiedere la chiamata in causa degli altri coeredi. Il pagamento effettuato dall'intermediario a favore del coerede ricorrente ha efficacia liberatoria anche nei confronti dei coeredi che non hanno partecipato al ricorso, i quali potranno fare valere le proprie ragioni solo nei confronti del ricorrente. L'Arbitro ha quindi accolto il ricorso degli eredi che avevano presentato le dichiarazioni di successione, ritenendo infondate le difese dell'intermediario il quale aveva affermato di non potere dare seguito alle richieste dei ricorrenti senza il consenso di tutti gli eredi⁸.

La portabilità. – La tutela della portabilità (o trasferimento) dei servizi di pagamento e dello stesso conto di pagamento è presidiata dall'art. 126-septiesdecies TUB, che, al secondo comma, dispone che “salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore, anche non patrimoniale, in caso di mancato rispetto degli obblighi e dei termini per il trasferimento dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi di pagamento inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore, senza indugio e senza che sia necessaria la costituzione in mora, una somma di denaro, a titolo di penale, pari a quaranta euro”. Il Collegio di coordinamento ha chiarito l'ambito di applicazione della penale prevista dal citato articolo per il ritardo nel trasferimento dei servizi di pagamento, soffermandosi sulle diversità strutturali e disciplinari tra conto corrente bancario e conto di pagamento⁹.

La chiusura. – Una società contestava la chiusura di un conto corrente effettuata dall'intermediario in modo unilaterale e immotivato, con un preavviso di soli cinque giorni, e domandava il risarcimento del danno. Il Collegio, nel rilevare che il rapporto di conto corrente era a tempo indeterminato, ha accertato la legittimità del recesso esercitato dall'intermediario posto che, in forza del contratto e della disciplina del codice civile, l'intermediario aveva la facoltà di recedere dal rapporto, senza dover fornire motivazioni, con un solo giorno di preavviso; invece con la lettera di recesso, aveva concesso un maggior termine di due mesi e aveva proceduto all'effettiva chiusura del rapporto ben oltre tale termine¹⁰.

⁵ Collegio di coordinamento, decisione [24360/2019](#).

⁶ Collegio di coordinamento, decisione [27252/2018](#).

⁷ Cass., Sez. VI, ordinanza 20 novembre 2017, n. 27417.

⁸ Decisione [3630/2019](#).

⁹ Collegio di coordinamento, decisione [26297/2019](#).

¹⁰ Decisione [14893/2019](#).



Con riferimento al diritto di recesso dell'intermediario, il Tribunale di Parma ha osservato che il contratto di conto corrente è un contratto a tempo indeterminato e pertanto si applica l'art. 1845 c.c. che prevede la possibilità per entrambe le parti di recedere anche senza giusta causa e senza obbligo di motivazione, purché con preavviso nel termine stabilito dal contratto o, in assenza di specifica previsione, nel termine di 15 giorni. Considerato che l'art. 1845 c.c., ha natura dispositiva e può essere derogato convenzionalmente, il Tribunale ha ritenuto legittima la clausola contrattuale, approvata per iscritto dal cliente, che prevedeva la facoltà di recedere immediatamente, senza alcun preavviso dal contratto¹.

La Corte di cassazione si è occupata nuovamente della compensazione disciplinata dall'art. 1853 c.c., che prevede la possibilità per la banca di compensare i saldi attivi e passivi rinvenienti da due distinti rapporti o conti correnti con il medesimo cliente, salvo patto contrario. La Corte, nel richiamare il proprio orientamento², ha chiarito che la compensazione automatica, attuata mediante annotazioni sui conti, non può avvenire qualora il cliente abbia espressamente manifestato il proprio dissenso; nel caso di specie il cliente aveva diffidato la banca dall'utilizzo della liquidazione dei titoli su cui era stato costituito un pegno in favore della banca per compensare il debito rinveniente da una cambiale³.

¹ Sentenza del 4 settembre 2018, n. 1167.

² Cass., Sez. I, sentenza 22 giugno 2016, n. 12953.

³ Cass., Sez. VI, ordinanza 23 gennaio 2020, n. 1445.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria



Il cliente ha diritto di ottenere copia della documentazione bancaria inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. L'art. 119, comma 4, TUB chiarisce che sono legittimati a richiedere la documentazione il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni; specifica che l'intermediario deve provvedere entro un congruo termine e comunque

non oltre 90 giorni; precisa inoltre che al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione della documentazione.

L'oggetto della richiesta. – L'art. 119, comma 4, TUB, espressione del principio di buona fede nei rapporti contrattuali, riconosce il diritto del cliente di ottenere copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere nei precedenti dieci anni. A tal fine, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, è sufficiente che l'interessato fornisca alla banca gli elementi minimi indispensabili per consentirle di individuare i documenti richiesti¹¹.

Il termine decennale previsto dall'art. 119, comma 4, TUB per la conservazione dei documenti da rendere disponibili su istanza del cliente, deve essere conteggiato a ritroso dal momento in cui i documenti vengono formalmente richiesti. Nel caso esaminato il Collegio ha rigettato il ricorso in quanto la richiesta del ricorrente riguardava documentazione bancaria (estratti conto riferiti al periodo giugno 1999-dicembre 2000) non collocabile in tale lasso temporale¹².

Il coerede. – L'ABF si è occupato del diritto del coerede di ottenere copia della documentazione bancaria relativa a rapporti dei quali era cointestatario il defunto.

Il ricorrente, cointestatario con la madre (defunta) di un libretto di risparmio, lamentava che l'intermediario avesse indebitamente consegnato alla nipote (coerede) la documentazione inerente tale rapporto, senza oscurare i suoi dati personali (ad es. le sue firme sul libretto) e chiedeva il risarcimento del danno. L'Arbitro, richiamando il proprio consolidato orientamento¹³, ha precisato che all'erede (o coerede) – che subentra nella stessa posizione del defunto, originario titolare del rapporto – non può essere opposto il diritto alla riservatezza dell'erede cointestatario. Il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB può dunque essere esercitato da tutti i contitolari del rapporto, i quali costituiscono un unico centro di interessi, non avendo rilievo per l'intermediario la circostanza che gli interessi dei coeredi possano, nel corso del rapporto, assumere profili conflittuali. Sulla scorta di tali argomentazioni l'Arbitro ha rigettato il ricorso, ritenendo la condotta dell'intermediario non solo legittima ma anche dovuta¹⁴.

I costi. – L'Arbitro si è espresso anche sulla congruità dei costi richiesti dall'intermediario per il rilascio della documentazione bancaria rammentando che, in base al proprio consolidato orientamento, l'art. 119, comma 4, TUB è volto a garantire all'utenza un accesso agli atti tempestivo ed economico, ancorando i costi addebitabili al cliente a un criterio indennitario anziché remunerativo. All'intermediario è dunque consentito recuperare solo i costi effettivamente sostenuti per la produzione dei documenti richiesti e non di conseguire un compenso forfettario per il ristoro del tempo e delle energie

¹¹ Decisione **17110/2019**.

¹² Decisione **15827/2019**.

¹³ Collegio di coordinamento, decisione **5872/2015**.

¹⁴ Decisione **16342/2019**.

impiegate in tale attività. Tali costi, anche se risultano conformi a quanto previsto nei fogli informativi, devono dunque essere sottoposti a una verifica di congruità in modo da escludere che sugli importi richiesti alla clientela sia caricato in modo non trasparente un corrispettivo per il servizio richiesto. Nel caso esaminato, applicando i costi indicati nel foglio informativo, l'intermediario aveva chiesto 312 euro per la produzione della documentazione bancaria relativa a un contratto di mutuo (in particolare, 7 euro per ciascuna quietanza di pagamento delle rate e 3 euro per gli estratti conto). Il Collegio, rilevato che l'intermediario non aveva dimostrato la stretta correlazione tra i costi sostenuti e le spese addebitate al cliente, ha accolto il ricorso riconoscendo il diritto del cliente a ottenere copia della documentazione al solo costo di produzione¹⁵.

La privacy. – L'ABF si è pronunciato sulla normativa applicabile in caso di richiesta del correntista di ottenere copia della documentazione relativa al proprio rapporto di conto corrente. Nel caso esaminato il ricorrente riteneva di avere diritto alla consegna gratuita della documentazione sulla base dell'art. 7 del Codice della privacy. Il Collegio ha confermato il proprio consolidato orientamento in base al quale alla richiesta di documentazione bancaria si applica l'art. 119, comma 4, TUB e non invece la normativa sulla privacy; quest'ultima infatti disciplina il diritto della persona fisica a conoscere gratuitamente se e quali dati personali che la riguardano siano stati oggetto di trattamento¹⁶.



La Corte di cassazione è tornata a esprimersi anche sul diritto del cliente di ottenere copia della documentazione inerente al proprio rapporto contrattuale, ai sensi dell'art. 119 TUB. I giudici hanno chiarito che il cliente della banca ha il diritto di ottenere la documentazione relativa a tutte le operazioni del periodo a cui egli sia in concreto interessato, nel rispetto del limite decennale, essendo sufficiente che fornisca alla banca gli elementi minimi indispensabili per consentirne l'individuazione.

Tale diritto ha infatti natura sostanziale e non solo processuale e la sua portata deve essere intesa valorizzando la funzione informativa e di protezione del cliente, conformemente con i precedenti orientamenti dei giudici di legittimità. Ne consegue che il diritto a ricevere copia della documentazione non può comportare un onere eccessivo per il cliente, e non può essere subordinato all'individuazione dello specifico rapporto e dei relativi documenti; né del resto è necessario che la richiesta formulata nel corso di un giudizio sia stata preceduta da una preventiva richiesta in sede extragiudiziale¹.

¹ Cass., Sez. VI, ordinanza 30 ottobre 2019, n. 27769.

¹⁵ Decisione **1298/2019**.

¹⁶ Decisione **20994/2019**.



I depositi bancari



Con il contratto di **deposito bancario** la banca acquista la proprietà delle somme depositate dietro corresponsione di interessi e si obbliga a restituirle al cliente alla scadenza del termine convenuto oppure a richiesta del depositante, rispettando il periodo di preavviso concordato tra le parti o previsto dagli usi. Il contratto di deposito deve essere stipulato in forma scritta, a pena di nullità invocabile dal cliente.

Il libretto di deposito a risparmio. – L'Arbitro, in linea con l'orientamento della Cassazione¹⁷, ha affermato che le annotazioni sul libretto di deposito firmate dall'impiegato della banca non sono l'unico mezzo con il quale un'operazione (di versamento o prelievo) possa essere provata; la previsione dell'art. 1835 c.c.¹⁸ non esclude infatti che una delle parti possa dare prova in altro modo dell'esecuzione di operazioni non annotate. Nella vicenda esaminata il prelievo contestato non si evinceva dagli estratti del libretto prodotti dalla ricorrente; tuttavia il Collegio ha riconosciuto valore di prova ai documenti forniti dall'intermediario, ossia alla distinta di prelievo e all'elenco complessivo delle operazioni effettuate, che confermavano il buon fine dell'operazione e l'assenza di anomalie. Al contrario il ricorrente non aveva fornito alcuna prova circa la mancata consegna da parte dell'intermediario della somma prelevata, né si evinceva dalla documentazione prodotta che avesse contestato tale circostanza nei giorni successivi all'operazione di prelievo. Il Collegio ha quindi rigettato il ricorso¹⁹.



I buoni fruttiferi postali



I **buoni fruttiferi postali** sono attualmente emessi da Cassa depositi e prestiti spa, assistiti dalla garanzia dello Stato italiano e collocati da Poste Italiane spa;

¹⁷ Cass., Sez. I, sentenza 27 settembre 2002, n. 14014.

¹⁸ Art. 1835, comma 2, c.c. secondo il quale: “Le annotazioni sul libretto, firmate dall'impiegato della banca che appare addetto al servizio, fanno piena prova nei rapporti tra banca e depositante”.

¹⁹ Decisione **5037/2019**.

garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse. Ai buoni fruttiferi postali e ai libretti di risparmio postale non si applicano le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia: la normativa di riferimento è dettata dal decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze del 6 ottobre 2004. Restano salve le competenze dell'ABF.

Le condizioni di rendimento e la normativa tributaria. – Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla determinazione dei rendimenti dei buoni fruttiferi postali appartenenti alla serie Q, anche nell'ipotesi in cui siano stati emessi sui moduli della precedente serie P (cosiddetti buoni della serie Q/P).

Nel caso esaminato il risparmiatore aveva sottoscritto un buono fruttifero postale della serie Q/P, sul quale erano stati apposti un timbro sulla parte anteriore, con l'indicazione della nuova serie Q, e un timbro sulla parte posteriore, con l'indicazione dei nuovi tassi di interesse della serie Q per i primi vent'anni di rendimento del titolo. Il cliente domandava i maggiori rendimenti indicati sul retro del titolo, relativi alla serie P, per il periodo dal ventunesimo al trentesimo anno, mentre l'intermediario opponeva che ai buoni della serie Q/P vanno riconosciuti, per tutto il periodo di rendimento dei titoli, i tassi di interesse previsti per la serie Q.

Sul punto il Collegio di coordinamento ha confermato l'orientamento già espresso dall'ABF sulla tutela del legittimo affidamento del sottoscrittore nelle condizioni di rendimento riportate sul buono: in proposito ha richiamato la sentenza della Corte di cassazione, a Sezioni Unite, n. 13979/2007, la quale ha affermato che le condizioni indicate sul titolo devono prevalere quando – come avvenuto nel caso in esame – questo è stato emesso in data successiva all'emanazione di un provvedimento modificativo delle condizioni di cui al buono medesimo. Il Collegio di coordinamento ha inoltre precisato che anche la recente sentenza della Suprema Corte, pure a Sezioni Unite, conferma l'orientamento stabilito con la precedente pronuncia del 2007: infatti, occupandosi del diverso caso in cui i provvedimenti modificativi delle condizioni di rendimento sono intervenuti dopo la sottoscrizione del buono (cosiddetta etero-integrazione), ribadisce che i buoni fruttiferi postali sono “documenti di legittimazione” (che svolgono la loro funzione solo in sede di esercizio del diritto, permettendo l'identificazione della persona che ha diritto alla prestazione) e conclude che in tale caso devono prevalere le previsioni normative²⁰.

Con lo stesso ricorso il cliente, titolare anche di un buono fruttifero postale della serie Q, lamentava di non avere ricevuto l'importo in cifra fissa indicato sul retro di tale buono per gli ultimi dieci anni di rendimento del titolo; l'intermediario osservava che il minore rendimento ricevuto dal cliente era dovuto all'applicazione della normativa fiscale.

Il Collegio di coordinamento ha osservato che la disciplina fiscale viene in rilievo esclusivamente ai fini della quantificazione dell'importo dovuto al sottoscrittore, confermando la propria competenza per materia sulla richiesta avanzata dal cliente. Richiamando la natura

²⁰ Cass., Sez. Un., 11 febbraio 2019, n. 3963.

di “documenti di legittimazione” dei buoni fruttiferi postali ha quindi affermato che, ai fini della determinazione del valore del rendimento da corrispondere al sottoscrittore, occorre tenere conto della normativa fiscale sia precedente sia successiva all’emissione dei buoni. In conclusione l’Arbitro ha accolto la richiesta del cliente relativa al buono della serie Q/P, riconoscendo l’importo quantificato dallo stesso cliente (e determinato tenendo conto della normativa fiscale), mentre ha respinto la sua domanda sul buono della serie Q²¹.

La clausola “pari facoltà di rimborso”. – L’Arbitro si è inoltre occupato del caso in cui il cliente, contitolare di alcuni buoni fruttiferi postali sottoscritti insieme ai propri genitori con la clausola “pari facoltà di rimborso” (PFR), aveva chiesto – dopo la loro morte – la liquidazione dei titoli. La clausola PFR consente a ciascun intestatario dei buoni di chiedere separatamente dagli altri il rimborso dei titoli; in relazione al decesso di alcuni contitolari, l’intermediario aveva però negato il rimborso richiedendo, come per i libretti di risparmio postale, la quietanza di tutti gli eredi.

Il Collegio di coordinamento dopo aver ricordato, in linea con l’orientamento della Corte di cassazione²², che i buoni fruttiferi postali sono “documenti di legittimazione”, ha chiarito che resta ferma la regola per cui i buoni sono rimborsabili a vista presso gli uffici di emissione, concludendo che il diritto di ciascun cointestatario a riscuotere l’intero valore del buono con clausola PFR non viene meno con la morte degli altri cointestatari. Di conseguenza ha accolto il ricorso²³.

La prescrizione. – Il Collegio di coordinamento si è inoltre occupato in due occasioni della prescrizione del diritto al rimborso di buoni fruttiferi postali “a termine”²⁴.

In un ricorso avente ad oggetto buoni della serie AA2, in cui il cliente contestava la prescrizione opposta dall’intermediario per rigettare la sua richiesta di rimborso, l’Arbitro ha ricordato la norma generale in base alla quale i diritti dei titolari dei buoni fruttiferi postali si prescrivono trascorsi dieci anni dalla data di scadenza del titolo²⁵. Ha poi osservato che occorre tenere conto del decreto ministeriale di emissione dei buoni della serie AA2, che ne regola la scadenza, poiché è da tale data che inizia a decorrere la prescrizione. Tale decreto dispone che i buoni della serie AA2 possono essere liquidati, in linea capitale e interessi, “al termine del settimo anno successivo a quello di emissione”²⁶: a giudizio dell’ABF la data di scadenza dei titoli, da cui decorre la prescrizione, va dunque individuata nell’ultimo giorno del settimo anno solare successivo a quello dell’emissione. Il Collegio di coordinamento ha quindi accolto il ricorso, rilevando che la prescrizione dei buoni non era ancora maturata quando il cliente ne aveva domandato il rimborso²⁷.

²¹ Collegio di coordinamento, decisione [6142/2020](#).

²² Cfr. da ultimo Cass., Sez. Un., 11 febbraio 2019, n. 3963.

²³ Collegio di coordinamento, decisione [22747/2019](#).

²⁴ Si tratta di una tipologia di buoni con una scadenza più breve rispetto ai buoni fruttiferi postali ordinari (ad oggi questi ultimi possono avere una durata massima di vent’anni).

²⁵ DM 19 dicembre 2000, art. 8.

²⁶ DM 29 marzo 2001, art. 8.

²⁷ Collegio di coordinamento, decisione [8056/2019](#).

Anche nell'altro caso esaminato dal Collegio di coordinamento il cliente chiedeva il rimborso di buoni per i quali l'intermediario aveva eccepito la prescrizione; il cliente contestava in particolare che al momento della sottoscrizione non gli era stato consegnato il foglio informativo con le caratteristiche dell'investimento, tra le quali la scadenza dei titoli. L'Arbitro ha chiarito che la mancata consegna del foglio informativo non impedisce all'intermediario di eccepire l'intervenuta prescrizione del diritto del cliente alla liquidazione del buono; ha inoltre osservato che un buon risparmiatore dovrebbe informarsi di un elemento fondamentale quale la durata della tipologia di risparmio scelta, mentre il cliente non si era informato né al momento della sottoscrizione dei buoni né successivamente. Ha pertanto rigettato il ricorso, precisando comunque che, in caso di specifica richiesta del cliente e ricorrendo le necessarie condizioni, l'omessa consegna del foglio informativo può rilevare per la responsabilità dell'intermediario²⁸.

La serie di appartenenza del buono. – L'Arbitro ha affermato che, laddove sul buono fruttifero postale manchi l'indicazione della serie di appartenenza, deve farsi riferimento alla data di emissione del titolo per individuare la serie e la relativa disciplina, inclusa quella delle condizioni di rendimento e della scadenza. In accoglimento del ricorso, ha quindi disposto che l'intermediario provvedesse al rimborso del buono facendo riferimento alla serie così individuata per il calcolo della somma spettante al cliente²⁹.



Recentemente è stata sottoposta al vaglio della Corte costituzionale la questione della legittimità costituzionale dell'art. 173 del DPR 156/1973, che prevedeva la possibilità di modificare anche in senso peggiorativo, con specifici decreti ministeriali e in maniera unilaterale, i tassi di interesse di una o più serie di buoni fruttiferi postali emesse precedentemente al decreto ministeriale stesso.

La Corte ha osservato come la previsione che consentiva al Ministero di variare i rendimenti non operasse retroattivamente: la variazione sfavorevole del tasso di interesse dei buoni valeva solo per il futuro, a partire dalla data di entrata in vigore del decreto che la introduceva. L'espressa attribuzione al Ministero del potere di variazione del tasso di interesse, ad opera del citato art.173 del DPR 156/1973, rendeva tale eventualità già prevedibile al momento di sottoscrizione dei buoni: questo porta a escludere che il titolare del buono avesse potuto fare affidamento sui rendimenti originari, dovendosi invece attendere una possibile riduzione.

La Corte costituzionale ha inoltre ricordato che, per costante orientamento della Corte di cassazione seguito anche dall'ABF, i buoni fruttiferi postali sono qualificati come "documenti di legittimazione" e pertanto possono subire la modifica del tasso degli interessi originariamente stabilito per effetto di decreti ministeriali successivi.

²⁸ Collegio di coordinamento, decisione [17814/2019](#).

²⁹ Decisione [23441/2019](#).

La Corte ha concluso per l'inammissibilità e l'infondatezza della questione di legittimità costituzionale. Ha in particolare evidenziato che la previsione del DPR rappresenta un giusto bilanciamento tra la tutela del risparmio e l'esigenza di contenimento della spesa pubblica, introducendo la possibilità di adeguare la redditività dei buoni fruttiferi all'andamento dell'inflazione e dei mercati¹.

Con riferimento al diverso caso in cui il sottoscrittore era titolare di due buoni fruttiferi postali della serie Q/P, sui quali erano stati apposti, sul fronte, un timbro con l'indicazione della serie Q e, sul retro, un timbro che modificava i tassi di interesse originariamente stampigliati sul titolo per i primi vent'anni, il Tribunale di Milano ha osservato che le disposizioni del DM del 13 giugno 1986 (istitutivo della serie Q) non erano state rispettate, con particolare riferimento all'obbligo di rettificare i rendimenti riportati sui buoni con quelli della serie Q. Infatti i rendimenti erano stati corretti dall'ufficio postale con l'apposizione di un timbro ma soltanto con riferimento ai primi vent'anni, lasciando inalterate le condizioni previste sul buono per gli ultimi dieci. Il giudice ha concluso, applicando gli stessi principi condivisi anche dall'ABF, che il sottoscrittore aveva diritto alla liquidazione dell'importo risultante dai titoli con riferimento agli ultimi dieci anni².

Diversamente la Corte d'appello di Milano ha ritenuto che l'apposizione del timbro recante la corretta indicazione della serie Q fosse sufficiente per consentire ai sottoscrittori di qualificare il buono come appartenente alla nuova serie e quindi di conoscere i rendimenti applicabili al buono (per tutto il trentennio, a prescindere dal contenuto letterale della correzione dei rendimenti) secondo quanto richiesto dal DM del 13 giugno 1986. La Corte ha pertanto revocato il decreto ingiuntivo emesso dal Tribunale e condannato il cliente a restituire all'intermediario il maggiore importo ricevuto in applicazione dei rendimenti originariamente indicati sul titolo per gli ultimi dieci anni³. Coerentemente in una precedente sentenza la medesima Corte d'appello aveva precisato che il timbro apposto sui buoni svolge una funzione meramente informativa, dovendo consentire al cliente di individuare la serie di appartenenza: pertanto non sarebbe giustificata l'applicazione di un diverso regime di interessi per i primi venti anni e poi per gli ultimi dieci⁴.

¹ Sentenza del 20 febbraio 2020, n. 26.

² Sentenza del 9 gennaio 2020.

³ Sentenza del 7 febbraio 2020, n. 435.

⁴ Sentenza del 16 dicembre 2019, n. 5025.



Il deposito titoli in amministrazione



Il contratto di deposito titoli in amministrazione, con cui la banca si obbliga tra l'altro a custodire i titoli, esigerne gli interessi o i dividendi e in generale a tutelare i diritti inerenti

ai titoli stessi, rientra tra i contratti bancari; pur avendo rilevanza e finalità autonome, nella prassi è spesso collegato con la prestazione di servizi di investimento, quale ad esempio la gestione di portafogli di investimento su base individuale, attività ricompresa fra i servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanzia, TUF).

Si tratta dunque di operazioni di norma riconducibili alla categoria dei prodotti composti, definiti dalle vigenti disposizioni di trasparenza (sez. 1, par. 3) quali schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica.

L'esecuzione degli ordini di trasferimento dei titoli. – L'Arbitro si è occupato di un caso in cui i ricorrenti, nella qualità di eredi del defunto già titolare di un dossier titoli detenuto presso la banca convenuta, lamentavano il mancato trasferimento dei titoli presso altro intermediario. La banca convenuta ha invece precisato di avere comunicato più volte agli eredi di poter trasferire le azioni su dossier titoli indicati dai singoli eredi oppure su dossier cointestato agli stessi e di non avere ricevuto le indicazioni necessarie. Il Collegio, riconosciuta la propria competenza in materia³⁰, ha ritenuto che il mancato trasferimento dei titoli non fosse imputabile a un comportamento negligente dell'intermediario il quale, non avendo ricevuto indicazioni da parte dei ricorrenti in merito al conto di destinazione dei titoli e visto il rifiuto al trasferimento da parte dell'intermediario designato da uno solo dei ricorrenti, si è trovato nell'impossibilità (temporanea) di dare esecuzione alla prestazione³¹.



I mutui e gli altri finanziamenti



Il **mutuo** è una forma di finanziamento a medio e lungo termine, attraverso il quale il cliente (mutuatario) riceve dall'intermediario (mutuante) l'intera somma in un'unica soluzione e la rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Negli ultimi anni la disciplina dei mutui e degli altri finanziamenti è stata oggetto di numerosi interventi normativi, anche per accrescere la confrontabilità delle offerte degli intermediari, il grado di concorrenza nel mercato, nonché le tutele e i diritti della clientela.

Con la disciplina sulla portabilità è stato riconosciuto il diritto del cliente di trasferire in tempi contenuti il proprio finanziamento presso un intermediario diverso da quello originario, senza l'applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura.

³⁰ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *La competenza per materia, temporale e per valore* del capitolo 4.

³¹ Decisione **14380/2019**.

Per alcune tipologie di mutuo il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca immobiliare di primo grado; di solito per questi mutui è previsto un ammontare massimo del finanziamento concedibile, individuato in rapporto al valore del bene immobile dato in garanzia. È riconosciuto al cliente il diritto alla riduzione proporzionale dell'ipoteca nel caso in cui abbiano estinto la quinta parte del debito originario; il mutuatario può anche chiedere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati, quando risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscano una garanzia sufficiente (art. 39, comma 5, TUB).

La direttiva UE/2014/17 sul credito immobiliare ai consumatori (Mortgage Credit Directive, MCD) è stata recepita in Italia con il D.lgs. 72/2016; la Banca d'Italia ha coerentemente modificato le disposizioni in materia di trasparenza, introducendo regole specifiche su pubblicità, informazioni personalizzate e assistenza precontrattuale al consumatore. In particolare, dopo avere acquisito dal consumatore le informazioni sulle sue esigenze e sulla sua situazione finanziaria, l'intermediario è tenuto a fornirgli gratuitamente il prospetto informativo europeo standardizzato (PIES), contenente le informazioni personalizzate necessarie per consentire un confronto tra le diverse offerte di credito sul mercato, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata e consapevole.

Prima della conclusione del contratto di credito il consumatore ha diritto a un periodo di riflessione di almeno sette giorni per confrontare le diverse offerte, valutarne le implicazioni e prendere una decisione informata. In questa fase il consumatore ha anche diritto a ottenere gratuitamente informazioni sulla documentazione precontrattuale fornita, sul prodotto offerto e sugli effetti del contratto in termini di obblighi economici e conseguenze in caso di inadempimento. I sette giorni decorrono da quando si riceve l'offerta di finanziamento da parte dell'intermediario; durante questo periodo l'offerta è vincolante per il finanziatore e può essere accettata dal consumatore in qualsiasi momento.

Per ulteriori informazioni sul mutuo ipotecario, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici.*

La concessione del credito. – Il Collegio ha esaminato la domanda del ricorrente volta a ottenere il risarcimento del danno per il comportamento dilatorio dell'intermediario il quale avrebbe violato i principi di buona fede e correttezza nella fase istruttoria del mutuo, ingenerando nel cliente l'affidamento nel buon esito della richiesta del finanziamento. L'Arbitro ha preliminarmente richiamato il proprio costante orientamento in base al quale non può dirsi esistente nel nostro ordinamento un obbligo di erogare credito, né tanto meno l'ABF può sostituirsi all'intermediario per valutare la convenienza di un'operazione e per imporgli la concessione di un finanziamento. Il Collegio ha inoltre fatto applicazione dell'orientamento della Corte di cassazione³² secondo il quale, per poter ravvisare la responsabilità precontrattuale dell'intermediario è necessario, in primo luogo, che le trattative siano giunte a un punto idoneo a far sorgere nel cliente il ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto e l'intermediario le interrompa

³² Cass., Sez. III, sentenza 29 marzo 2007, n. 7768.

senza un giustificato motivo; in secondo luogo, non devono sussistere fatti idonei a escludere il ragionevole affidamento del cliente sulla conclusione del contratto. Il ricorso è stato quindi rigettato sulla base della circostanza, ritenuta essenziale dal Collegio, che le trattative erano state interrotte dal ricorrente, con la conseguenza che era da escludersi il suo affidamento circa il buon esito della trattativa. L'Arbitro ha inoltre evidenziato come l'inidoneità della situazione reddituale del ricorrente abbia reso necessario richiedere garanzie aggiuntive, con conseguente ampliamento della fase istruttoria³³.

La fase precontrattuale. – Il Collegio di coordinamento si è occupato della stipula di un mutuo a condizioni più onerose rispetto a quelle concordate in precedenza tra le parti. In particolare l'intermediario aveva inviato al cliente copia della minuta del contratto nella quale, senza che vi fosse stata alcuna precedente comunicazione o trasmissione di un nuovo PIES, veniva indicato il nuovo tasso di interesse da corrispondere. L'ABF ha osservato che, in caso di modifica unilaterale del tasso di interesse comunicata al cliente pochi giorni prima della data fissata per la stipula del contratto, l'omesso invio preventivo del PIES non inficia la validità della relativa clausola contrattuale, ma costituisce un'ipotesi di responsabilità precontrattuale che dà diritto al risarcimento del danno (purché se ne dia la relativa prova)³⁴.

La surrogazione. – Il Collegio si è occupato anche di controversie in tema di surrogazione. In un caso il cliente contestava il ritardo nel perfezionamento della surrogazione di un contratto di mutuo e chiedeva il risarcimento del danno alla banca originaria. L'Arbitro ha ricordato che, ai sensi dell'art. 120-quater, comma 7, TUB, il danno è risarcibile soltanto al ricorrere di due presupposti: (a) il mancato perfezionamento della surrogazione nel termine di 30 giorni lavorativi dalla data in cui il cliente chiede alla banca surrogata (subentrante) di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo; (b) l'imputabilità del ritardo al comportamento del finanziatore originario. Nel caso sottoposto all'esame del Collegio le parti non erano concordi sul giorno iniziale (*dies a quo*) rispetto al quale valutare l'eventuale ritardo del perfezionarsi dell'operazione: al riguardo il Collegio ha richiamato il proprio consolidato orientamento³⁵ in base al quale il *dies a quo* non può essere individuato nella generica comunicazione del cliente di volersi avvalere della facoltà di surrogazione, come segnalato dal ricorrente, ma coincide con la data in cui egli chiede alla banca surrogata di acquisire dal finanziatore originario l'esatto importo del proprio debito residuo. Ha quindi rigettato il ricorso in quanto, nel caso in esame, il termine previsto dalla legge era stato rispettato: in base all'orientamento consolidato dell'ABF³⁶ nel computo dei 30 giorni lavorativi non vanno infatti incluse le giornate di sabato, i festivi e il giorno di richiesta iniziale³⁷.

³³ Decisione **5484/2019**.

³⁴ Collegio di coordinamento, decisione **8049/2019**.

³⁵ Collegio di coordinamento, decisione **15779/2018**.

³⁶ Collegio di coordinamento, decisione **15779/2018**.

³⁷ Decisione **3933/2019**.

La riduzione della garanzia. – In tema di garanzie relative a un mutuo, l'ABF ha ricordato come l'art. 39, comma 5, TUB disciplini due diverse ipotesi, alternative tra loro³⁸: (a) la riduzione ipotecaria consistente nella riduzione del valore dell'ipoteca iscritta, senza modificare l'identificazione degli immobili gravati dalla garanzia; (b) la restrizione ipotecaria consistente nell'estinzione del vincolo ipotecario su un determinato bene, con conseguente liberazione dello stesso. Il cliente ha quindi diritto alla parziale liberazione ove provi che i beni rimanenti all'esito dello svincolo costituiscano garanzia sufficiente per l'intermediario. Nel caso esaminato l'Arbitro ha rigettato la domanda di restrizione ipotecaria, rilevando la mancata produzione, da parte del ricorrente, di documenti o perizie idonei a dimostrare la capienza della garanzia per le somme ancora dovute. Tale documentazione, ad avviso del Collegio, assolve a una precisa funzione che è quella di consegnare alle parti (mutuante e mutuatario) una valutazione obiettiva e neutrale circa i valori in gioco, allo scopo di consentire ai contraenti di negoziare in maniera trasparente e in buona fede le eventuali modifiche da apportare alla garanzia ipotecaria inizialmente costituita³⁹.

Il recesso. – L'Arbitro si è occupato anche del recesso dell'intermediario nei contratti di apertura di credito. In un caso il ricorrente ha lamentato l'illegittimità del recesso dell'intermediario da un'apertura di credito in conto corrente, chiedendone il ripristino oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali. Il Collegio, nel rigettare il ricorso, ha sottolineato come l'intermediario abbia legittimamente esercitato la facoltà di recesso in conformità con le previsioni di legge (art. 1845 c.c.) e con quelle contrattuali che non contemplano, ove sia fornito un preavviso di 15 giorni, la presenza di un giustificato motivo ai fini della sua legittimità⁴⁰.

I mutui indicizzati al franco svizzero. – Anche nel 2019 alcune controversie hanno riguardato la questione dei mutui indicizzati al franco svizzero, le cui clausole contrattuali prevedevano, in caso di estinzione anticipata, la conversione della somma risultante dal conteggio estintivo in franchi svizzeri, a un tasso convenzionale fissato nel contratto, e la successiva riconversione in euro, al tasso di cambio franco svizzero/euro del giorno dell'operazione. Il Collegio, in linea con i propri consolidati orientamenti⁴¹, ha osservato che la clausola in esame non espone in modo trasparente il funzionamento concreto del meccanismo di conversione della valuta estera. Di conseguenza ha ritenuto illegittimo il conteggio estintivo dell'intermediario poiché risultante dall'applicazione di una clausola contrattuale inefficace, in quanto vessatoria, e ha precisato che il cliente è tenuto esclusivamente alla restituzione della differenza tra la somma mutuata e il capitale già restituito (calcolato secondo l'indicizzazione contrattuale al franco svizzero), senza praticare la duplice conversione prevista dalla clausola dichiarata nulla⁴².

³⁸ Collegio di coordinamento, decisione [6137/2014](#).

³⁹ Decisione [17668/2019](#).

⁴⁰ Decisione [11795/2019](#).

⁴¹ Collegio di coordinamento, decisioni [4135/2015](#), [5855/2015](#), [5866/2015](#) e [5874/2015](#).

⁴² Decisione [24815/2019](#).



Il Tribunale di Cagliari ha affrontato la questione delle conseguenze derivanti dall'erronea indicazione dell'indicatore sintetico di costo (ISC) nei contratti di finanziamento non soggetti alla disciplina del credito ai consumatori (nel caso di specie, un mutuo fondiario). Diversamente da quanto statuito dall'ABF, il Tribunale ha osservato che l'ISC è un elemento intrinseco e strutturale della fattispecie contrattuale, in quanto fornisce un'informazione fondamentale al cliente ed è al contempo un elemento necessario del contratto, su cui si forma la volontà del cliente. Oltre a ricoprire una funzione informativa e quindi di tutela del cliente, l'obbligatoria presenza dell'ISC nel contratto presidia anche primari interessi pubblici: consentendo la comparazione delle diverse offerte presenti sul mercato, svolge infatti una funzione concorrenziale.

Alla luce di questa osservazione, secondo il Tribunale l'assenza dell'ISC, così come la sua difformità, comporta la nullità del contratto ex art. 117, comma 8, TUB, per difformità dal modello legale (che impone appunto l'obbligatoria indicazione dell'ISC). Del resto, osserva il giudice, non sarebbe comprensibile l'applicazione di una conseguenza diversa per l'assenza del TAEG e dell'ISC nel contratto, che hanno la medesima struttura e ricoprono la stessa funzione. La conseguenza cui giunge il Tribunale è che il tasso previsto nel contratto deve essere sostituito con il tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali¹.

In un altro caso riguardante l'erronea indicazione dell'ISC in un contratto di mutuo fondiario, il Tribunale di Roma ha invece osservato, in linea con l'orientamento dell'ABF, che l'erronea indicazione dell'ISC non comporta la nullità del contratto ai sensi dell'art. 117, commi 6 e 7, TUB (prevista per il caso in cui manchino o siano nulle le clausole relative a interessi, prezzi o condizioni). L'ISC non costituisce un vero e proprio tasso di interesse o una condizione economica da applicare al contratto di finanziamento, ma assolve unicamente una funzione di trasparenza in quanto consente al cliente di conoscere preventivamente il costo complessivo del finanziamento, definito in base alla metodologia indicata dalle istruzioni della Banca d'Italia. L'eventuale erronea indicazione dell'ISC non comporta quindi per il cliente una maggiore onerosità del finanziamento, ma soltanto un'erronea interpretazione del costo complessivo con conseguente responsabilità precontrattuale della banca, sempre che il cliente dimostri di aver esaminato finanziamenti alternativi con un indicatore di costo più vantaggioso e di averli rifiutati in ragione delle scorrette informazioni rese dall'intermediario, subendo un danno. Nel caso esaminato il Tribunale ha rigettato la domanda in quanto il cliente non aveva nemmeno dimostrato che l'ISC effettivamente applicato fosse diverso da quello contrattuale².

¹ Sentenza del 26 giugno 2019, n. 1455.

² Sentenza del 11 luglio 2019, n. 14742.



La sospensione delle rate di mutuo



Negli ultimi anni sono stati realizzati vari interventi a sostegno della clientela in difficoltà nel pagamento delle rate di mutuo; in particolare:

- a) il Piano famiglie, iniziativa di autoregolamentazione concordata nel 2009 tra l'Associazione bancaria italiana (ABI) e le associazioni dei consumatori e il successivo Accordo per la sospensione del credito alle famiglie del 2015;
- b) il Fondo di solidarietà (Fondo Gasparrini) per i mutui per l'acquisto della prima casa, istituito dall'art. 2, commi 475 e seguenti, L. 244/2007 (legge finanziaria 2008) e successive modificazioni;
- c) la sospensione delle rate di mutuo disposta a seguito del sisma in Abruzzo e in Emilia-Romagna (DD.LL. 39/2009 e 74/2012) e del sisma che ha colpito Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo (DL 189/2016 convertito, con modificazioni, dalla L. 229/2016); la sospensione delle rate di mutuo a seguito del sisma di Ischia, fino al 31 dicembre 2018, ai sensi dell'art. 1, comma 734, L. 205/2017.

In occasione dell'emergenza legata all'epidemia di Covid-19 il DL 18/2020 – convertito con modificazioni dalla L. 27/2020 – è intervenuto sulla disciplina del Fondo di solidarietà al fine di ampliarne la possibilità di accesso, e di consentire anche ai mutui che fruiscono del Fondo di garanzia per la prima casa (ai sensi dell'art. 1, comma 48, lett. c), L. 147/2013) di accedere alla sospensione (maggiori informazioni sono disponibili sul [portale di educazione finanziaria della Banca d'Italia](#), dove è disponibile anche un [calcolatore](#) che può orientare nelle scelte).

La sospensione per eventi sismici. – Il Collegio di coordinamento si è nuovamente pronunciato in merito al criterio di determinazione degli interessi maturati nel periodo della sospensione del pagamento delle rate del mutuo disposta dal DL 189/2016 in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo, alla luce del quadro normativo delineatosi per effetto dell'accordo del 27 marzo 2018 concluso tra l'ABI e il Commissario straordinario del Governo per la “Ricostruzione sisma 2016”, ai sensi dell'art. 2-bis del DL 148/2017.

Il Collegio, nel richiamare i suoi precedenti orientamenti⁴³, si è soffermato preliminarmente sulla diversa natura della sospensione delle rate del mutuo accordata su base negoziale rispetto a quella disposta dalla legge per eventi calamitosi. In merito alla sospensione negoziale ha precisato che l'accordo stipulato dall'ABI con le Associazioni dei consumatori nel 2009 (Piano famiglie), richiamato dalle banche per chiarire le modalità

⁴³ Collegio di coordinamento, decisioni [5885/2015](#) e [2712/2016](#).

di calcolo degli interessi di sospensione, perseguiva l'obiettivo di consentire ai mutuatari in situazione di difficoltà di ottenere una moratoria senza che ciò comportasse una perdita finanziaria per le banche: gli interessi dovuti per la sospensione dovevano quindi essere calcolati sul capitale residuo. Avendo però tale accordo natura negoziale, in mancanza di una previsione normativa in ordine al diritto della banca di richiedere gli interessi una volta terminata la moratoria, nonché al criterio di calcolo di tali interessi al termine della sospensiva, il Collegio di coordinamento aveva già escluso che l'accordo potesse trovare applicazione se non esplicitamente richiamato dalle parti interessate.

L'Arbitro ha poi sottolineato la diversa natura della moratoria accordata dalla legge, in cui l'evento sismico è normativamente qualificato come causa di forza maggiore ai sensi dell'art.1218 c.c., nonché lo spirito solidaristico sotteso per cui il mutuatario non può subire un aggravio economico per effetto del beneficio della sospensione. In tal caso gli interessi dovuti per la sospensione dovevano quindi essere calcolati sulle sole rate sospese del finanziamento (considerando la quota capitale e interessi).

Il Collegio ha però preso atto che sulla tematica in questione è intervenuto l'accordo del 27 marzo 2018; tale accordo, nel richiamare il Piano famiglie, prevede che gli interessi maturati nel periodo di sospensione siano calcolati sul capitale non ammortizzato del finanziamento al momento della sospensione (capitale residuo). Secondo il Collegio tale disposizione sembrerebbe disattendere la prescrizione legislativa relativa agli eventi sismici che hanno interessato Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo⁴⁴, secondo cui il meccanismo di sospensione del pagamento delle rate deve attuarsi senza oneri aggiuntivi per il mutuatario e pone quindi dubbi di legittimità. Tuttavia, ritenendo l'accordo riconducibile a un atto sostitutivo di un provvedimento amministrativo e per questo non disapplicabile da un organismo come l'Arbitro (non rientrante tra le Autorità giudiziarie), non ha accolto la richiesta del ricorrente di calcolare gli interessi solo sulle rate sospese⁴⁵.



Le polizze abbinate ai finanziamenti



Le polizze abbinate ai finanziamenti di banche e altri intermediari hanno lo scopo di proteggere il cliente in presenza di eventi (quali morte, invalidità permanente, infortunio, malattia, perdita dell'impiego) che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito, oppure ridurre il valore della garanzia prestata (ad es. danni all'immobile

⁴⁴ DL 148/2017, art. 2-bis, comma 22.

⁴⁵ Collegio di coordinamento, decisione [210/2020](#).

ipotecato a causa di incendio, crollo o altro evento). In ipotesi di sinistro la compagnia di assicurazione corrisponde un indennizzo.

La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento.

La L. 124/2017 (legge annuale per il mercato e la concorrenza, in vigore dal 29 agosto 2017) ha esteso al ramo danni l'obbligo per le banche e gli intermediari finanziari, previsto per le polizze vita fin dal 2012, di accettare le polizze autonomamente reperite dal cliente sul mercato, senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo; la polizza presentata dal cliente dovrà avere i contenuti minimi corrispondenti a quelli richiesti dall'intermediario. Nel caso in cui il cliente sottoscriva all'atto della stipula del finanziamento una polizza proposta dalla banca o dall'intermediario finanziario, ha diritto di recedere dalla stessa entro 60 giorni. Nell'ipotesi di recesso dalla polizza resta valido ed efficace il contratto di finanziamento. Se la polizza è in ogni caso necessaria per ottenere il finanziamento o per ottenerlo alle condizioni offerte, il cliente potrà presentare in sostituzione una polizza autonomamente reperita, con gli stessi contenuti minimi. Gli intermediari erogatori del credito e le imprese di assicurazione devono informare il cliente, con apposita comunicazione, di quanto sopra e in particolare del diritto di recedere dal contratto di assicurazione e delle modalità per il suo esercizio. Le banche e gli intermediari finanziari dovranno anche comunicare al cliente l'ammontare della provvigione pagata dalla compagnia assicurativa all'intermediario, in termini assoluti e percentuali sull'ammontare del finanziamento.

Con lettera congiunta al mercato del 26 agosto 2015, la Banca d'Italia e l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) hanno fornito alcune indicazioni agli intermediari e alle imprese assicurative per superare le criticità rilevate nell'offerta di polizze vendute in abbinamento a finanziamenti e migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Con comunicazione del 3 aprile 2017 l'Ivass ha evidenziato la necessità del rimborso al cliente del premio pagato e non goduto, anche nei casi di estinzione anticipata parziale.

Da ultimo, con **comunicazione del 17 marzo 2020**, la Banca d'Italia e l'Ivass hanno richiamato gli operatori del mercato ad adottare specifiche cautele nell'offerta di prodotti abbinati a finanziamenti, in modo da garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela; gli operatori sono stati inoltre sollecitati a porre in essere concretamente condotte idonee ad assicurare la correttezza delle relazioni e l'effettiva consapevolezza dei clienti su caratteristiche, obblighi e vantaggi derivanti dalla combinazione dei prodotti offerti.

La responsabilità precontrattuale. – L'Arbitro è stato chiamato a decidere su una controversia nella quale il ricorrente lamentava che l'intermediario, in occasione della stipula di un mutuo fondiario, gli aveva imposto la sottoscrizione di una polizza a copertura del finanziamento, rendendo inoltre necessaria l'accensione di un ulteriore prestito per il pagamento del premio; lamentava inoltre la scarsa chiarezza della documentazione contrattuale concernente la polizza assicurativa sulle provvigioni spettanti all'intermediario (quali i costi non retrocedibili in caso di estinzione anticipata del mutuo) e chiedeva la risoluzione del contratto di prestito personale. L'Arbitro, sulla base

del proprio consolidato orientamento⁴⁶, ha chiarito che la polizza in esame, nonostante fosse stata qualificata come facoltativa dall'intermediario, aveva natura obbligatoria in base a una pluralità di indici⁴⁷. Ha inoltre censurato il comportamento dell'intermediario in quanto la polizza era stata stipulata con una compagnia assicurativa appartenente allo stesso gruppo bancario e non risultava alcuna informativa al cliente circa il possibile conflitto di interessi tra l'intermediario e la società assicurativa stessa (anche con riguardo all'importo della provvigione dal primo incamerata per il collocamento della polizza). Considerato che la compagnia di assicurazione aveva già corrisposto al cliente un importo corrispondente alla quota non goduta del premio, l'ABF ha riconosciuto in via equitativa al ricorrente una somma a titolo di risarcimento del danno per comportamento scorretto e contrario a buona fede dell'intermediario⁴⁸.

La risoluzione del finanziamento. – L'ABF ha esaminato la richiesta di rimborso del premio assicurativo di una polizza vita non goduta, connessa con un contratto di mutuo stipulato con l'intermediario che, a seguito delle inadempienze del cliente, aveva risolto il contratto e avviato la procedura esecutiva. Il Collegio ha preliminarmente osservato che la risoluzione del contratto per inadempimento del debitore risponde a una logica giuridico-economica del tutto diversa dall'estinzione anticipata del credito su richiesta del debitore, per la quale è previsto il rimborso del premio assicurativo non goduto ai sensi dell'art. 125-sexies TUB. L'Arbitro ha pertanto rigettato la richiesta del ricorrente, precisando che si tratta di modalità di scioglimento del rapporto di finanziamento non assimilabili, con differenti interessi tutelati⁴⁹.



Il Tribunale di Ivrea si è occupato di una controversia relativa alla risoluzione di un contratto di finanziamento per inadempimento del cliente, in cui quest'ultimo chiedeva all'intermediario il rimborso del premio di un'assicurazione medica corrisposto in via integrale al momento della stipula e non goduto per effetto della risoluzione del contratto.

Il Tribunale ha preliminarmente richiamato l'art. 22, comma 15-quater, DL 179/2012, il quale prevede che nei contratti di assicurazione connessi a mutui e ad altri contratti di

⁴⁶ Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#).

⁴⁷ In particolare il Collegio ha richiamato: (a) la contestuale sottoscrizione di mutuo e copertura assicurativa; (b) il fatto che le polizze sono a protezione del mutuo (in quanto coprono eventi in grado di incidere sulla solvibilità del cliente, ossia decesso, invalidità permanente, inabilità temporanea, perdita di impiego e malattia grave) e che l'indennizzo sia parametrato al debito residuo o alle rate del finanziamento; (c) la circostanza che il beneficiario della copertura assicurativa sia l'intermediario nei limiti del debito residuo.

⁴⁸ Decisione [10960/2019](#).

⁴⁹ Decisione [25466/2019](#).

finanziamento, per i quali sia stato corrisposto un premio unico il cui onere è sostenuto dal debitore/assicurato, le imprese, nel caso di estinzione anticipata, restituiscono al debitore/assicurato la parte di premio pagato relativo al periodo residuo rispetto alla scadenza originaria.

Discostandosi dall'orientamento dell'ABF il Tribunale ha ritenuto che la restituzione della quota non maturata del premio assicurativo debba avvenire anche nell'ipotesi, come quella esaminata, in cui l'estinzione del contratto non dipenda dalla volontà del cliente, ma dalla decisione dell'intermediario di avvalersi della clausola risolutiva espressa a fronte dell'inadempimento del cliente: anche in questo caso infatti viene meno il rapporto di sinallagmaticità tra il premio (corrisposto anticipatamente) e il rischio assicurato, atteso che l'evento temuto (mancato pagamento delle somme dovute) si è ormai verificato. Il Tribunale ha quindi accertato il diritto del cliente a ottenere la restituzione della parte del premio assicurativo non goduto¹.

¹ Sentenza del 5 aprile 2019, n. 354.



Il credito ai consumatori



Per credito ai consumatori si intendono il finanziamento o altre forme di facilitazione finanziaria concessi a una persona fisica per soddisfare esigenze proprie o della sua famiglia (ad es. l'acquisto di beni e servizi). In ogni caso il cliente non chiede il finanziamento per finalità legate alla sua eventuale attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Fatti salvi alcuni casi particolari, il finanziamento può andare da 200 a 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una società finanziaria autorizzata, anche attraverso un fornitore di beni o servizi, come il negoziante o il concessionario di auto.

I costi del finanziamento, insieme alle altre informazioni rilevanti, sono riportati in un documento denominato Informazioni europee di base per il credito ai consumatori (IEBCC o SECCI), che deve essere consegnato dal finanziatore prima della conclusione del contratto.

Un'indicazione di sintesi del costo complessivo del finanziamento è poi rappresentata dal tasso annuo effettivo globale (TAEG); quest'ultimo esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi da sostenere in relazione al credito concesso e permette di confrontare, in modo semplice e rapido, le diverse condizioni economiche offerte dai

finanziatori, incluse quelle proposte da operatori stranieri sul mercato italiano, essendo il TAEG un indice armonizzato a livello europeo.

Per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il credito ai consumatori in parole semplici*.

Gli indicatori di costo. – In ordine agli effetti della mancata inclusione nel calcolo del TAEG dei costi di polizze assicurative abbinate ai finanziamenti, secondo l'orientamento consolidato dell'ABF⁵⁰, anche nel caso in cui la polizza risulti descritta dal contratto come facoltativa, questa deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente e quindi obbligatoria qualora sussistano congiuntamente una serie di elementi: (a) la funzione di copertura del credito della polizza; (b) la contestualità della sua stipula rispetto al finanziamento e la pari durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. È tuttavia ammessa la prova contraria da parte dell'intermediario.

Un ricorrente ha sottoposto all'Arbitro una questione riguardante due polizze assicurative a copertura del rischio impiego e del rischio morte, stipulate in occasione dell'accensione di un prestito personale; secondo il cliente tale copertura assicurativa, pur qualificata dal contratto come facoltativa e quindi non inserita nel TAEG, avrebbe avuto natura obbligatoria. Il Collegio, dopo aver ritenuto che le polizze avevano natura obbligatoria in base a una pluralità di indici (funzione di copertura del credito, sottoscrizione contestuale con il finanziamento e indennizzo assicurativo parametrato al debito residuo) si è soffermato sulla possibilità per l'intermediario di offrire la prova contraria. In particolare ha richiamato quanto disposto dal Collegio di coordinamento⁵¹, secondo il quale il carattere facoltativo della polizza può essere dimostrato dando prova alternativamente: (a) di aver proposto al cliente una comparazione dei costi da cui risulti che il finanziamento sarebbe stato offerto alle stesse condizioni indipendentemente dalla sottoscrizione dell'assicurazione; (b) di aver offerto condizioni di finanziamento simili ad altri soggetti con il medesimo merito creditizio senza la stipula della polizza; (c) di aver riconosciuto al cliente per tutta durata del rapporto il diritto di recedere dal contratto assicurativo gratuitamente e senza conseguenze negative sul finanziamento. Nel caso di specie, dal confronto tra il contratto oggetto di ricorso e quelli prodotti dall'intermediario, è emerso che l'importo indicato in questi ultimi, al netto della polizza, era considerevolmente superiore a quello oggetto del ricorso, al punto da rendere tali contratti non confrontabili e dunque non utili a fornire la prova della facoltatività. Il Collegio ha precisato che l'importo finanziato va considerato al netto della polizza contestata, in quanto lo scomputo di tale valore si rende necessario per garantire l'omogeneità dei fattori posti in comparazione. Nell'accogliere il ricorso l'Arbitro ha quindi disposto l'inclusione della polizza, accertata come obbligatoria, nel calcolo del TAEG⁵² (risultato in concreto difforme da quello indicato nel contratto), e la rideterminazione da parte dell'intermediario del piano di ammortamento, con conseguente rimborso al cliente delle somme indebitamente percepite⁵³.

⁵⁰ Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#), [2397/2018](#).

⁵¹ Collegio di coordinamento, decisione [16291/2018](#).

⁵² Cfr. art. 125-bis, comma 6, TUB.

⁵³ Decisione [19831/2019](#).

In un'altra fattispecie riguardante analoga questione sulla natura facoltativa o obbligatoria delle polizze abbinate ai finanziamenti, l'Arbitro ha ritenuto che l'intermediario avesse provato la facoltatività della copertura assicurativa, avendo esibito due contratti stipulati, a condizioni simili rispetto a quelle previste dal contratto con il ricorrente, da soggetti in possesso del medesimo merito creditizio e non assistiti da una polizza assicurativa. Il Collegio ha quindi rigettato il ricorso, osservando che l'assicurazione abbinata al finanziamento era da qualificarsi come facoltativa in quanto non era stata determinante al fine della concessione del credito⁵⁴.

Il credito revolving. – Anche nel 2019 è stata affrontata la tematica del credito a uso rotativo (revolving), in cui la restituzione delle somme avviene in maniera rateale e posticipata, secondo un piano definito al momento della stipula del contratto. Il Collegio ha esaminato una controversia relativa a una linea di credito revolving, utilizzabile mediante carta di credito, concessa al ricorrente in occasione dell'accensione di un finanziamento per l'acquisto di un bene presso un fornitore convenzionato, collocato per il tramite di quest'ultimo. L'ABF ha preliminarmente ritenuto infondata la lamentela del ricorrente concernente la nullità del contratto di credito rotativo per difetto di forma scritta richiesta *ad substantiam*, rilevando che la clausola relativa all'attivazione della linea di credito era stata specificamente sottoscritta nell'ambito del contratto di finanziamento e che la carta revolving era stata successivamente usata dal ricorrente. L'Arbitro ha tuttavia rilevato la violazione delle norme sul collocamento e sulla distribuzione dei prodotti finanziari⁵⁵ in quanto il contratto di credito revolving era stato stipulato, per conto dell'intermediario, in occasione dell'acquisto di un elettrodomestico. Secondo la comunicazione della Banca d'Italia del 20 aprile 2010, per la promozione e la conclusione di un contratto di finanziamento gli intermediari devono avvalersi degli agenti in attività finanziaria; tale regola può essere derogata solo per la promozione e la conclusione, da parte di fornitori di beni e servizi, di contratti di finanziamento per l'acquisto di propri beni e servizi, sulla base di apposite convenzioni stipulate con intermediari finanziari (credito finalizzato), nel cui ambito non è ricompreso il credito revolving, operazione di prestito complessa e onerosa. Il Collegio, considerato che nel caso in esame tale intermediazione non ha avuto luogo, poiché il prodotto è stato collocato direttamente da un soggetto non abilitato, ha dichiarato nullo il contratto di credito revolving, disponendo che le somme ricevute in prestito dal ricorrente a titolo di finanziamento venissero integralmente restituite al tasso legale⁵⁶, quale corrispettivo minimo per aver utilizzato la linea di credito⁵⁷.

Il recesso. – L'Arbitro ha affrontato anche controversie attinenti alla validità del recesso esercitato dal cliente ai sensi dell'art. 125-ter TUB, secondo il quale il consumatore può recedere dal contratto di finanziamento entro 14 giorni dalla sua conclusione: il recesso, data la sua natura recettizia, produce l'effetto di sciogliere unilateralmente il contratto per il solo fatto di essere pervenuto al destinatario entro il termine fissato. Nel caso esaminato

⁵⁴ Decisione **22011/2019**.

⁵⁵ D.lgs. 374/1999, art. 3, in vigore alla data della stipula del finanziamento.

⁵⁶ Art. 1284, comma 3, c.c.

⁵⁷ Decisione **26408/2019**.

il Collegio, dopo avere accertato che il ricorrente aveva tempestivamente comunicato all'intermediario la propria intenzione di recedere dal contratto di finanziamento finalizzato all'acquisto di beni di consumo, ha ritenuto irrilevante la circostanza sollevata dall'intermediario secondo cui la ditta fornitrice avrebbe contestato l'impossibilità del cliente di esercitare il diritto di recesso, in ragione della personalizzazione degli articoli acquistati. Ferma la sussistenza di un collegamento tra il contratto di acquisto e il prestito finalizzato, tale che le vicende del rapporto principale si riflettono su quello collegato, il Collegio ha accolto il ricorso, accertando la legittimità del recesso del cliente dal contratto di finanziamento in quanto il diritto di recesso è configurato autonomamente dall'art. 125-ter TUB e non è subordinato al valido recesso dal contratto di acquisto⁵⁸.



Il Tribunale di Brescia, in una controversia riguardante l'errato calcolo del TAEG di un finanziamento personale, ha ritenuto infondata l'eccezione di nullità della relativa clausola per mancato inserimento degli oneri assicurativi. In particolare il Tribunale, oltre a osservare che il contratto prevedeva chiaramente che la polizza assicurativa accessoria al finanziamento fosse facoltativa e non indispensabile per ottenere il finanziamento alle condizioni proposte, ha dato rilievo al fatto che le condizioni contrattuali prevedevano espressamente la due alternative di costo del finanziamento: il contratto indicava infatti il valore del TAEG sia includendovi l'onere assicurativo sia escludendolo, così da soddisfare pienamente l'obbligo di trasparenza e informazione nei confronti del consumatore¹.

Il Tribunale di Milano, in una controversia relativa alla natura della polizza a copertura del rischio morte e infortuni sottoscritta dal cliente in occasione della stipula di un finanziamento, ha ritenuto che il ricorrente non avesse fornito la prova della natura obbligatoria dell'assicurazione ai fini del computo della stessa nel TAEG dell'operazione. L'intermediario aveva al contrario dimostrato la natura facoltativa della polizza, in considerazione del fatto che: (a) dalle clausole contrattuali del finanziamento emergeva che l'unica assicurazione obbligatoria era quella afferente "il bene mobile" oggetto del contratto di acquisto; (b) i contratti di finanziamento analoghi stipulati nello stesso periodo erano sprovvisti di assicurazione morte o infortuni. Il Tribunale di Milano ha inoltre valorizzato il fatto che le condizioni generali di assicurazione prevedessero il diritto di recesso dalla polizza in favore del consumatore entro il termine di 30 giorni dalla decorrenza, diritto che anche l'Arbitro considera un valido indice per dimostrare la facoltatività dell'assicurazione ma solo se esteso gratuitamente all'intera durata del rapporto².

¹ Sentenza del 24 settembre 2019.

² Sentenza del 29 ottobre 2019.

⁵⁸ Decisione [3449/2019](#).



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione è una forma di credito ai consumatori non destinata in modo specifico all'acquisto di determinati beni o servizi.

Il finanziamento, che coinvolge a vario titolo una pluralità di soggetti (banca o finanziaria, datore di lavoro o ente pensionistico, dipendente o pensionato finanziato, agenti o mediatori, assicuratore), può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria alla banca o alla finanziaria di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

Il cliente può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso 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. È fatto salvo il riconoscimento di un equo indennizzo al finanziatore, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato. Il finanziamento deve essere obbligatoriamente assistito da un'assicurazione sulla vita e contro i rischi di impiego o altre malleverie (DPR 180/1950, art. 54). L'art. 39 del DPR 180/1950 vieta di contrarre un nuovo finanziamento dello stesso tipo prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni dall'inizio della cessione stipulata, rispettivamente, per un quinquennio o un decennio.

Con la **comunicazione del 30 marzo 2018** la Banca d'Italia ha diffuso i propri orientamenti di vigilanza, contenenti indicazioni agli intermediari e al mercato sui comportamenti e sulle prassi considerati conformi alle norme, per migliorare la qualità delle relazioni con la clientela.

Successivamente, con **comunicazione del 4 dicembre 2019**, in seguito alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 sul caso Lexitor (C-383/18), la Banca d'Italia ha reso alcune indicazioni agli intermediari al fine di favorire un allineamento ai principi stabiliti da tale sentenza in materia di rimborso dei costi a carico del cliente in caso di estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori.

Il Collegio di coordinamento è stato chiamato a pronunciarsi sull'applicabilità dei principi della sentenza resa dalla Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE) sul caso Lexitor⁵⁹ riguardanti il diritto del cliente alla restituzione dei costi sostenuti in fase di

⁵⁹ Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del'11 settembre 2019, Lexitor Sp.z o.o contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri (C-383/18).

concessione del finanziamento, in caso di estinzione anticipata dei contratti di credito ai consumatori, come disciplinata dall'art. 16 della direttiva CE/2008/48 (Consumer Credit Directive, CCD). La Corte ha stabilito che tale norma deve essere interpretata nel senso più favorevole al consumatore: tutti i costi sostenuti dal cliente, correlati o meno alla durata del contratto (ad eccezione delle spese del notaio, la cui scelta compete al consumatore), devono essere restituiti in proporzione alla durata residua del contratto. Tale interpretazione, ad avviso della Corte, risulta pienamente aderente allo scopo della citata direttiva volta ad assicurare un'effettiva protezione del consumatore e l'equilibrio tra le parti contrattuali.

Il Collegio di coordinamento ha osservato che i principi della sentenza della CGUE sono immediatamente applicabili nell'ordinamento italiano, anche rispetto a situazioni sorte anteriormente, con esclusione di quelle coperte da giudicato o esaurite (ad es. per decorso della prescrizione). A giudizio del Collegio l'art.125-sexies TUB, che dà attuazione all'art.16 della CCD replicandone il contenuto, deve essere quindi applicato nel senso indicato dalla Corte di giustizia includendo tra gli oneri restituibili, oltre ai costi *recurring* (destinati a maturare nel corso del rapporto), anche quelli *up front* (che remunerano attività che si concludono con la stipula del contratto).

Il Collegio si è poi espresso sul criterio di rimborso degli oneri. Ha osservato che la Corte di giustizia, pur riconoscendo la diversa natura dei costi *up front* e di quelli *recurring*, non si è pronunciata sul criterio da adottare concretamente per quantificare il rimborso, limitandosi a osservare che tutti i costi sostenuti dal consumatore, di qualunque natura siano, devono essere restituiti in proporzione alla durata residua del contratto. L'Arbitro ha anche considerato che resta ferma in ogni caso l'autonomia dei contraenti nel disciplinare diversamente nel contratto il criterio di restituzione dei costi, sempre che questo sia agevolmente comprensibile e quantificabile dal consumatore e risponda comunque a un principio di proporzionalità.

Pertanto, in assenza di un criterio contrattuale di rimborso comunque basato su un principio di proporzionalità, il Collegio ha ritenuto che il criterio *pro rata temporis* è ancora da ritenere il più logico per il rimborso degli oneri *recurring* ma non per i costi *up front* in ragione della loro diversa natura. Per determinare la quota di costi *up front* restituibili i Collegi dell'ABF dovranno fare riferimento al criterio dell'integrazione giudiziale, con il quale il giudicante integra il regolamento contrattuale secondo equità (ex art. 1374 c.c.).

Nel caso esaminato il Collegio di coordinamento ha condannato l'intermediario al rimborso degli oneri *up front* (costi di istruttoria e di intermediazione dell'agente in attività finanziaria), calcolati secondo il criterio della curva degli interessi, analogo a quello previsto per il conteggio degli interessi corrispettivi, "costituendo questi ultimi la principale voce del costo totale del credito espressamente disciplinata in via negoziale". Tale soluzione, pur scontando il limite di introdurre un elemento di diversificazione nel sistema di calcolo interno alle commissioni, è apparsa al Collegio "la più idonea a contemperare equamente gli interessi" delle parti contraenti. Con riferimento agli oneri assicurativi e a quelli *recurring*, il Collegio ha ricordato che continuano ad applicarsi gli orientamenti consolidati dell'ABF⁶⁰.

⁶⁰ Collegio di coordinamento, decisione [26525/2019](#).

La rimborsabilità dei costi up front. – Coerentemente con i principi espressi dal Collegio di coordinamento, nelle controversie sottoposte al loro esame i Collegi ABF hanno confermato che tutti i costi, inclusi quelli *up front*, devono essere oggetto di restituzione in caso di estinzione anticipata del finanziamento.

In un caso l'Arbitro ha peraltro evidenziato la differenza ontologica tra oneri *recurring*, che maturano nel tempo (per i quali è quindi logica la restituzione parametrata al tempo residuo del finanziamento), e oneri *up front* (che invece retribuiscono attività istantanee, per i quali il rimborso in funzione del fattore tempo è privo di significato). Alla luce del principio dell'integrazione giudiziale secondo equità del regolamento contrattuale (il quale, nel caso esaminato, non prevedeva la rimborsabilità degli oneri *up front*), il Collegio ha ritenuto corretto applicare il criterio della curva degli interessi per il rimborso degli oneri *up front* (nella specie, commissioni dell'agente)⁶¹.

Analogamente le commissioni di intermediazione e le commissioni di istruttoria, essendo volte alla remunerazione di attività finalizzate all'erogazione del finanziamento, devono essere qualificate come *up front* e rimborsate adottando il medesimo criterio della curva degli interessi⁶².

La rimborsabilità degli oneri erariali. – L'unica eccezione individuata dai Collegi al principio della rimborsabilità di tutti gli oneri previsti nel contratto riguarda gli oneri erariali. L'ABF ha ritenuto tali oneri non rimborsabili in quanto costi che l'ordinamento pone a carico del contraente: il rimborso comporterebbe quindi l'elusione della disciplina tributaria⁶³.

La rimborsabilità degli oneri recurring. – Con riferimento agli oneri *recurring*, l'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento secondo il quale, in mancanza di espressa previsione contrattuale sul criterio di rimborso, l'importo da restituire dovrà essere determinato secondo il criterio *pro rata temporis*. Qualora invece il contratto preveda un criterio di calcolo diverso per il rimborso di determinate voci di costo (ad es. per gli oneri assicurativi), questo troverà applicazione in alternativa al *pro rata temporis*, purché indicato nella documentazione contrattuale e conosciuto dal cliente prima della sottoscrizione del finanziamento⁶⁴.

La violazione dell'obbligo di indipendenza del mediatore. – Il Collegio di coordinamento ha affrontato la questione della violazione, da parte del mediatore creditizio, dell'obbligo di indipendenza rispetto alle banche e agli intermediari finanziari; tale obbligo è sancito dall'art. 2 del DPR 287/2000 e dall'art. 128-sexies TUB, secondo i quali il mediatore deve svolgere la propria attività senza essere legato ad alcuna delle parti da rapporti di collaborazione, dipendenza o rappresentanza. L'Arbitro ha precisato che tale violazione comporta la nullità del contratto concluso con il mediatore ma non anche quella del

⁶¹ Decisione **812/2020**.

⁶² Decisione **4305/2020** e **2085/2020**.

⁶³ Decisione **3789/2020**.

⁶⁴ Decisione **4552/2020**.

contratto di finanziamento, la cui funzione economico-sociale rimane integra; ne consegue un obbligo risarcitorio in favore del ricorrente che include il compenso del mediatore, privo di giustificazione causale in quanto percepito per una prestazione non consentita dalla legge. Il rimedio risarcitorio, secondo l'Arbitro, è esperibile non solo nei confronti del mediatore creditizio (soggetto non legittimato passivo dinanzi all'ABF), ma anche nei confronti della banca che avrebbe concorso alla violazione in quanto, pur consapevole della condotta illecita del mediatore, avrebbe inserito tale costo nel contratto. Il danno risarcibile può includere anche l'eventuale maggior danno arrecato al cliente, quale ad esempio il pregiudizio subito per la perdita opportunità di stipulare un contratto a condizioni più vantaggiose con altro intermediario. Nel caso esaminato il Collegio, posto che il mediatore era legato alla banca da una procura concessa per la stipula del finanziamento, ha condannato la banca a restituire, a titolo di risarcimento del danno, gli oneri connessi alla sola prestazione del mediatore, non avendo il ricorrente fornito anche la prova del maggior danno subito⁶⁵.

L'equo indennizzo a favore dell'intermediario. – Il Collegio di coordinamento ha chiarito quali sono i presupposti in presenza dei quali l'intermediario può applicare, in caso di estinzione anticipata, la cosiddetta commissione di estinzione. L'art. 125-sexies, comma 2, TUB⁶⁶ prevede la possibilità per l'intermediario di imputare al cliente un indennizzo equo e oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito, nella misura massima dell'1 per cento. L'Arbitro ha prima di tutto osservato come la norma, che trova la propria fonte nel diritto europeo⁶⁷, consente un bilanciamento tra il risparmio di cui gode il consumatore per effetto dell'estinzione anticipata del suo debito e la perdita eventualmente sopportata dal finanziatore che abbia fatto affidamento sui flussi finanziari previsti dal piano di rimborso. Ha poi stabilito che, nonostante la norma contenga il richiamo all'oggettiva giustificazione dei costi, l'intermediario non è tenuto a dimostrare di avere effettivamente sostenuto dei costi direttamente collegati al rimborso anticipato, né a quantificare il loro preciso ammontare, ritenendo legittimo l'indennizzo forfettario entro la percentuale massima stabilita dalla legge. In caso di estinzione anticipata i costi dell'intermediario possono infatti essere presunti e quantificati forfettariamente. Il ricorrente, ad avviso dell'Arbitro, potrà in ogni caso dimostrare che l'intermediario non ha sostenuto costi di estinzione e superare la presunzione, valorizzando circostanze quali ad esempio un significativo aumento degli interessi praticati sul mercato o l'aver stipulato un nuovo finanziamento con il medesimo intermediario a seguito di estinzione anticipata di precedente contratto⁶⁸.

⁶⁵ Collegio di coordinamento, decisione [26526/2019](#).

⁶⁶ L'art. 125-sexies, comma 2, TUB prevede, in particolare, che “l'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo, se la vita residua del contratto è superiore a un anno, ovvero lo 0,5 per cento del medesimo importo, se la vita residua del contratto è pari o inferiore a un anno. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto”.

⁶⁷ CCD, art. 16.

⁶⁸ Collegio di coordinamento, decisione [5909/2020](#).



Il Tribunale di Napoli si è pronunciato su un caso in cui il cliente chiedeva, in seguito all'estinzione anticipata di un contratto di finanziamento garantito da cessione del quinto dello stipendio, il rimborso proporzionale di tutti gli oneri e delle commissioni applicate. Ha chiarito che la sentenza della CGUE sul caso Lexitor, che ha interpretato l'art. 16 della CCD nel senso che il diritto del consumatore alla riduzione del costo totale del credito, in caso di estinzione anticipata, include tutti gli oneri a suo carico, senza distinguere tra costi *up front* e costi *recurring*, è immediatamente applicabile. Il testo dell'art. 16 della CCD, ha osservato il giudice, coincide sostanzialmente con quello dell'art. 125-sexies del TUB, che deve quindi essere interpretato in conformità con il quadro europeo. Il Tribunale ha ritenuto che fosse quindi rimborsabile anche la commissione di intermediazione, nonostante la sua natura di costo *up front*¹.

Sempre il Tribunale di Napoli, in una successiva decisione su una fattispecie analoga, ha invece ritenuto che la sentenza della CGUE sul caso Lexitor non fosse direttamente applicabile. Ha osservato che non sarebbe infatti possibile un'interpretazione conforme dell'art. 125-sexies del TUB attualmente vigente in materia. La CCD, non essendo *self-executing*, non potrebbe inoltre essere applicata direttamente nei rapporti tra privati nell'ordinamento nazionale. Nel caso di specie il Tribunale, dopo avere chiarito che la distinzione tra costi *up front* e costi *recurring* è ancora rilevante, non essendo ragionevole far gravare sul soggetto mutuante gli effetti di una scelta liberamente effettuata dal mutuatario nell'estinguere anticipatamente il finanziamento, si è quindi limitato a confermare che, ai sensi dell'art. 125-sexies TUB, possono essere rimborsati solo gli oneri *recurring*. Ha quindi rigettato la domanda con riferimento agli oneri *up front* (commissione bancaria e commissione di intermediazione)².

¹ Sentenza del 7 febbraio 2020, n. 1340.

² Sentenza del 20 marzo 2020, n. 2391.



L'anatocismo bancario



Con l'espressione anatocismo si fa riferimento al calcolo degli interessi non solo sul capitale, ma anche sugli interessi già scaduti: gli interessi scaduti (interessi semplici)

vengono sommati al capitale e producono a loro volta interessi (denominati composti).

L'attuale versione dell'art. 120, comma 2, TUB – a seguito delle modifiche introdotte con il DL 18/2016, convertito con modificazioni dalla L. 49/2016 – prevede che gli interessi passivi (debitori) non possono produrre ulteriori interessi, salvo quelli di mora, e che gli stessi devono essere calcolati con la medesima periodicità degli interessi attivi (o creditori, dovuti dalla banca al cliente a fronte delle somme di denaro depositate).

Prevede inoltre che il periodo per il conteggio degli interessi passivi non può essere inferiore a un anno e il termine per il calcolo è fissato a una data certa: il 31 dicembre di ogni anno. Gli interessi passivi calcolati al 31 dicembre non sono dovuti a questa data, ma al 1° marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati. La normativa stabilisce regole specifiche per le aperture di credito in conto corrente e per gli sconfinamenti: in tale ambito è previsto che il cliente possa pagare gli interessi passivi con l'addebito in conto, previa autorizzazione (rilasciata espressamente dal cliente e da quest'ultimo sempre revocabile, purché prima del singolo addebito in conto). La disciplina attuativa è stata adottata con decreto 343/2016 del Ministro dell'Economia e delle finanze in qualità di Presidente del CICR.

Per maggiori informazioni, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* il video: *Anatocismo e calcolo degli interessi*.

Il divieto di anatocismo. – L'Arbitro ha ribadito il principio secondo il quale l'applicazione di interessi anatocistici, ammessa in passato a condizione che fossero conteggiati con la medesima periodicità degli interessi attivi, deve ritenersi vietata a partire dal 1° gennaio 2014 in ragione della modifica dell'art. 120, comma 2, TUB⁶⁹ che ha introdotto un divieto assoluto di anatocismo⁷⁰. In applicazione di tale principio il Collegio, chiamato a pronunciarsi su un caso di applicazione di interessi anatocistici a un rapporto di apertura di credito in conto corrente nel periodo dal 1° aprile 2009 al 30 giugno 2015, ha rigettato la domanda di restituzione degli interessi illecitamente addebitati fino al 31 dicembre 2013, accogliendola con riferimento a quelli conteggiati nel periodo dal 1° aprile 2014 al 30 giugno 2015⁷¹.

L'immediata efficacia del divieto. – L'ABF si è pronunciato su una controversia che riguardava l'applicazione di interessi anatocistici in un rapporto di conto corrente acceso nel 2011 ed estinto nel 2016. Confermando il proprio consolidato orientamento, l'Arbitro ha precisato come la richiamata modifica dell'art. 120, comma 2, TUB trovi immediata e diretta applicazione nonostante la delibera CICR del 9 febbraio 2000, vigente all'epoca dell'entrata in vigore della norma (1° gennaio 2014), ammettesse l'anatocismo in conformità con il precedente quadro normativo. A giudizio del Collegio la delibera del CICR deve infatti ritenersi superata dall'art. 120, comma 2, TUB, in quanto norma di

⁶⁹ La nuova formulazione dell'art. 120-bis TUB è stata introdotta con l'art. 1, comma 629, L. 147/2013, in vigore dal 1° gennaio 2014 al 14 aprile 2016.

⁷⁰ Collegio di coordinamento, decisione [7854/2015](#).

⁷¹ Decisione [2194/2019](#).

rango sovraordinato rispetto alla delibera (che dovrà pertanto essere disapplicata fino alla sua formale abrogazione). Nel caso esaminato il Collegio ha dunque accertato l'illegittima applicazione sul conto corrente del cliente di interessi passivi dal primo trimestre del 2014 al primo trimestre del 2016 e l'obbligo per l'intermediario di restituire al ricorrente le somme indebitamente percepite a tale titolo⁷².

L'ammortamento alla francese. – Il piano di ammortamento alla francese⁷³, in base al consolidato orientamento dell'Arbitro⁷⁴, non dà luogo a un effetto anatocistico, in quanto la più lenta riduzione del debito residuo non è conseguenza dell'applicazione di interessi composti, ma della diversa costruzione della rata, con imputazione dei pagamenti periodici prima agli interessi e poi al capitale, in applicazione dell'art. 1194 c.c.⁷⁵. Tale orientamento è stato confermato anche con riguardo ai finanziamenti con tasso di interesse variabile, in cui la quota capitale viene calcolata sulla base del tasso vigente alla data di stipula del contratto, mentre la quota di interessi di ciascuna rata viene conteggiata, tempo per tempo, in base al tasso variabile del momento⁷⁶.



La Corte d'appello di Torino ha ritenuto che il divieto di anatocismo bancario previsto dall'art. 120, comma 2, TUB fosse privo di immediata efficacia in assenza della disciplina attuativa del CICR. Tale norma, con la quale veniva delegata espressamente al CICR la definizione delle modalità e dei criteri per rendere operativo il divieto di anatocismo, aveva un tenore letterale poco chiaro e contraddittorio che rendeva l'intervento del CICR ancora più necessario. Ad avviso della Corte il legislatore era giunto alla stessa conclusione in occasione della precedente modifica normativa dell'art. 120 TUB (avvenuta con il D.lgs. 342/1999); in tale occasione la giurisprudenza aveva pacificamente ritenuto che l'entrata in vigore della norma primaria dovesse ritenersi differita al momento dell'adozione della disciplina secondaria del CICR, anche in relazione all'esigenza di assicurare un'applicazione uniforme della norma in un settore complesso come quello bancario, evitando interpretazioni difformi nei singoli rapporti contrattuali. La Corte d'appello ha quindi confermato la decisione del Tribunale di Cuneo, ritenendo che nel periodo tra il 2014 e il 2016 (ossia quando è

⁷² Decisione **5832/2019**.

⁷³ Questo piano di ammortamento è caratterizzato da rate di importo fisso in cui la quota di capitale è crescente mentre la quota per interessi è decrescente: all'inizio si pagano soprattutto interessi e, poiché questi ultimi vengono applicati sul capitale residuo, via via che il capitale viene restituito l'ammontare degli interessi diminuisce e la quota capitale aumenta.

⁷⁴ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *L'anatocismo bancario* del capitolo 3 nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2018.

⁷⁵ Decisione **13759/2019**.

⁷⁶ Decisione **898/2020**.

entrata in vigore la successiva delibera CICR) la banca citata avesse legittimamente operato la capitalizzazione degli interessi¹.

La Corte d'appello di Brescia si è pronunciata su un piano di ammortamento alla francese, rispetto al quale un cliente lamentava la violazione delle disposizioni in materia di anatocismo. La Corte, giungendo a una conclusione in linea con l'indirizzo seguito dall'ABF, ha osservato che tale forma di ammortamento, nonostante risulti più onerosa per il cliente, non produce effetti anatocistici: la quota di interessi pagata con ogni rata viene infatti calcolata unicamente sulla quota di capitale residuo (che è via via decrescente)².

¹ Sentenza del 20 marzo 2019, n. 509.

² Sentenza del 6 novembre 2019, n. 1597.



Le commissioni di affidamento



In base all'art. 117-bis, comma 1, TUB e alle relative disposizioni attuative (decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze 644/2012), nei contratti di apertura di credito e nei conti di pagamento può essere prevista a carico del cliente – quale unico onere ulteriore rispetto agli interessi maturati sulle somme utilizzate – una commissione onnicomprensiva, calcolata in misura proporzionale alla somma messa a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento stesso (entro il limite massimo dello 0,5 per cento, per trimestre, dell'importo dell'affidamento).

Nel luglio 2018 la Banca d'Italia ha emanato gli **orientamenti di vigilanza in tema di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti**, con l'obiettivo di assicurare omogeneità nell'applicazione delle regole e di superare condotte non adeguate, favorendo la spinta verso le buone prassi presenti sul mercato. Gli orientamenti forniscono indicazioni puntuali in merito agli assetti organizzativi, procedurali e di controllo necessari ad assicurare la corretta applicazione della disciplina, con particolare riguardo all'applicazione della commissione onnicomprensiva e alla portata dell'onnicomprendività.

I requisiti per l'addebito. – La società ricorrente, titolare di una linea di fido per anticipo fatture, ha contestato l'addebito da parte dell'intermediario di voci di costo e commissioni ulteriori rispetto alla commissione onnicomprensiva e agli interessi maturati, in violazione dell'art. 117-bis TUB. Si trattava in particolare delle seguenti spese: “commissione trimestrale

per la gestione del servizio”, spese per “distinta di presentazione”, “commissione per proroga e altre disposizioni”, commissioni per “lavorazione documenti” e “radiazione” e per “invio di comunicazioni periodiche”. Il Collegio ha preliminarmente richiamato gli orientamenti di vigilanza in materia di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti, i quali ammettono la possibilità di applicare oneri ulteriori rispetto alla commissione onnicomprensiva solo nei limiti in cui questi ultimi remunerino attività che non siano a esclusivo servizio dell’apertura di credito concessa. L’Arbitro ha ritenuto che, al di fuori della commissione di invio delle comunicazioni periodiche, tutte le altre voci addebitate al ricorrente risultavano in contrasto con la regola della onnicomprensività, in quanto remuneravano attività a esclusivo servizio dell’apertura di credito concessa (commissione trimestrale per la gestione del servizio, spese per la distinta di presentazione e commissioni per lavorazione documenti) o per l’opacità della ragione giustificativa (commissione per proroga e altre disposizioni, commissione di radiazione). Il Collegio ha quindi disposto il rimborso a favore del ricorrente delle voci di costo addebitate dalla banca ulteriori rispetto alla commissione onnicomprensiva⁷⁷.



Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce



In base all’art. 117-bis, comma 2, TUB e alle relative disposizioni attuative, a fronte di sconfinamenti, i contratti di conto corrente, conto di pagamento, apertura di credito e carta di credito possono prevedere a carico del cliente una commissione di istruttoria veloce (CIV) quale unico onere ulteriore rispetto all’applicazione del tasso di interesse sull’ammontare e per la durata dello sconfinamento concesso. Tale disciplina si applica agli sconfinamenti sia in assenza di affidamento, sia oltre il limite dello stesso. Anche per le commissioni di sconfinamento, come per quelle di affidamento, è prevista la nullità delle clausole contrattuali che dispongono l’applicazione di commissioni non conformi alla disciplina legislativa.

Ai sensi del decreto del Ministro dell’Economia e delle finanze 644/2012, la CIV è determinata in misura fissa ed è espressa in valore assoluto; tale soluzione consente ai clienti di conoscere con chiarezza e in via preventiva l’esatto ammontare degli oneri applicabili in caso di sconfinamento e di confrontare agevolmente le offerte presenti sul mercato. Gli intermediari rendono noti alla clientela i casi in cui è applicata la CIV. Il decreto ministeriale specifica inoltre che la CIV non deve eccedere i costi mediamente sostenuti dall’intermediario per eseguire l’istruttoria veloce e a questa direttamente connessi.

⁷⁷ Decisione [3572/2020](#).

Gli orientamenti di vigilanza in tema di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti emanati nel luglio 2018 dalla Banca d'Italia forniscono indicazioni con riguardo agli oneri che possono essere presi in considerazione per la tariffazione della CIV e alla modalità di individuazione degli sconfinamenti a fronte dei quali è possibile, ove previsto dal contratto, applicare la commissione.

I requisiti per l'addebito. – Il titolare di un conto corrente ha sostenuto l'illegittimità degli addebiti effettuati in applicazione della commissione di istruttoria veloce, rilevando in particolare la numerosità degli addebiti e la mancanza di trasparenza nella rendicontazione.

Il Collegio ha preliminarmente ricordato come gli addebiti della CIV sono da ritenersi legittimi in presenza di determinati presupposti: (a) la commissione è dovuta solo se l'intermediario ha effettivamente svolto un'attività istruttoria sul merito creditizio del richiedente, al fine di consentirgli lo sconfinamento; (b) il costo dell'istruttoria deve essere commisurato a quello medio effettivamente sostenuto dall'intermediario per lo svolgimento dell'attività; (c) in caso di contestazione, la banca ha l'onere di dimostrare di avere compiuto l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della CIV. Un indice presuntivo dell'assenza di un'effettiva attività istruttoria consiste nella molteplicità di addebiti CIV a breve distanza l'uno dall'altro (ad es. con cadenza giornaliera o settimanale). Ha inoltre precisato che non è legittima l'applicazione della CIV in occasione di sconfinamenti determinati da pagamenti effettuati a favore dell'intermediario (ad es. saldo della carta di credito emessa dal medesimo intermediario o pagamento delle rate di mutuo).

Secondo l'ABF nel caso di specie non risultava provato l'effettivo svolgimento di un'attività istruttoria, anche in considerazione della molteplicità di addebiti della CIV a breve distanza l'uno dall'altro. Ha quindi accolto il ricorso, disponendo la restituzione al cliente degli importi addebitati⁷⁸.



Davanti al Tribunale di Pistoia un cliente ha contestato l'applicazione illegittima di una commissione di istruttoria veloce ritenendola non dovuta in quanto lo sconfinamento avrebbe avuto luogo per effettuare un pagamento in favore dell'intermediario per un contratto di apertura di credito. Il Tribunale, in linea con la giurisprudenza dell'Arbitro, ha preliminarmente stabilito che la CIV non può essere applicata nel caso in cui lo sconfinamento derivi da un pagamento in favore dell'intermediario.

⁷⁸ Decisione 14165/2019.

Con riguardo al caso sottoposto al suo esame, ha peraltro rigettato la domanda del cliente in quanto non era stata fornita la prova che lo sconfinamento si fosse verificato per un pagamento in favore della banca¹.

Il Tribunale di Massa si è pronunciato sul tema dell'applicazione della commissione onnicomprensiva di affidamento e della commissione di istruttoria veloce con riguardo a un contratto di apertura di credito intestato a una società. Dopo avere richiamato le prescrizioni previste dall'art. 117-bis TUB, il Tribunale ha rigettato la doglianza del cliente, osservando che nel caso di specie entrambe le commissioni, previste e correttamente indicate nel contratto, fossero state applicate dall'intermediario in linea con quanto disposto dalla normativa².

¹ Sentenza del 6 maggio 2019, n. 280.

² Sentenza del 17 dicembre 2019, n. 760.



Lo ius variandi



Le banche e gli intermediari finanziari hanno facoltà di modificare in via unilaterale le condizioni contrattuali applicate alla clientela “in presenza di un giustificato motivo” (*ius variandi*); tale facoltà deve essere prevista da una clausola che deve essere approvata specificamente dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto.

L'art. 118 TUB introduce alcuni vincoli all'esercizio di questa facoltà con l'obiettivo di tutelare la clientela: gli intermediari devono proporre la modifica unilaterale in modo chiaro e con preavviso di almeno due mesi; entro tale data il cliente può decidere se continuare il rapporto o recedere dal contratto senza penalità.

Il cliente deve essere messo nella condizione di valutare la proposta di modifica per poter scegliere in modo consapevole se proseguire o meno il rapporto con l'intermediario: le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

La Banca d'Italia, nella **comunicazione del 28 marzo 2017**, ha ricordato agli intermediari l'esigenza di adottare condotte trasparenti e corrette nell'esercizio dello *ius variandi* al fine di far conoscere al cliente i presupposti della variazione e di consentirgli di scegliere in modo consapevole, valutando le possibili alternative (proseguire il rapporto sulla base delle nuove condizioni contrattuali, oppure recedere dal contratto).

Il giustificato motivo. – L'Arbitro si è occupato del caso sottoposto dal titolare di un conto corrente il quale contestava la proposta di modifica unilaterale delle condizioni economiche a proprio sfavore, effettuata dall'intermediario. Il Collegio ha preliminarmente richiamato i presupposti di legittimità previsti dall'art. 118 TUB per la proposta di modifica unilaterale in relazione ai contratti a tempo indeterminato, come quello sottoposto al suo esame: la facoltà di modifica unilaterale deve essere espressamente prevista da una clausola approvata specificamente dal cliente; la modifica deve contenere la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto" e deve essere comunicata con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o su altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente; deve sussistere un giustificato motivo. L'ABF ha rilevato che i presupposti di legittimità formale della proposta richiesti dalla norma risultavano pienamente osservati nel caso di specie. Quanto alla presenza di un giustificato motivo, l'intermediario riconduceva la modifica all'obbligo di contribuzione annua al Fondo interbancario di tutela dei depositi (FITD) introdotta con il D.lgs. 30/2016⁷⁹: la normativa, entrata in vigore successivamente all'apertura del rapporto di conto corrente, ha previsto che le banche aderenti contribuiscano all'FITD, almeno annualmente, in misura proporzionale all'ammontare dei loro depositi protetti (garantiti entro il limite di 100.000 euro per deposito) e al profilo di rischio. L'intermediario ha sostenuto che tale aggravio di costi aveva alterato l'originario equilibrio economico dei rapporti di conto corrente con un incremento medio dei costi annui per singolo rapporto e che la modifica unilaterale aveva interessato i soli rapporti accessi prima dell'introduzione del D.lgs. 30/2016, come quello in esame: solo in questi casi si sarebbe infatti configurato un "costo sopravvenuto" per la banca rispetto al momento della stipula del contratto, coerente con i principi stabiliti dall'art. 118 TUB⁸⁰. Il Collegio, nel rigettare il ricorso, ha rammentato il consolidato orientamento dell'Arbitro in base al quale risulta determinante l'esatta e puntuale individuazione del giustificato motivo alla base della modifica unilaterale di un contratto in regolare svolgimento. Il giustificato motivo non può essere generico, ma deve riguardare eventi di comprovabile effetto sul rapporto bancario, poi riferibili alla categoria di contratti oggetto delle modifiche. Ha quindi osservato che nel caso esaminato la sussistenza della correlazione tra la causa all'origine della modifica unilaterale (la contribuzione al FITD) e la voce di costo interessata dalla modifica stessa (il canone annuo di tenuta del conto corrente) integrasse il giustificato motivo richiesto dall'art. 118 TUB⁸¹ per l'efficacia della proposta di variazione delle condizioni del conto corrente⁸².

La comunicazione. – L'Arbitro ha ricordato come non sia sufficiente, ai sensi dell'art. 118, comma 2, TUB, che la proposta di modifica contrattuale sia stata inviata al cliente se non vi è prova che lo stesso l'abbia ricevuta. Nel caso esaminato, riguardante l'introduzione di una commissione di accordato non originariamente

⁷⁹ In attuazione della direttiva UE/2014/49, relativa ai sistemi di garanzia dei depositi.

⁸⁰ In base alla comunicazione della Banca d'Italia del 28 marzo 2017, tra le ipotesi di non coerente applicazione dei principi stabiliti dall'art. 118 TUB rientrano quelle riferite a modifiche unilaterali che "non sono giustificate da costi sopravvenuti alla stipula dei contratti interessati".

⁸¹ Collegio di coordinamento, decisione **1889/2016**.

⁸² Decisione **945/2020**.

prevista nel contratto di conto corrente, l'intermediario riteneva di avere offerto la prova della ricezione delle proposte di modifica unilaterale tramite presunzioni, in quanto aveva prodotto documentazione comprovante l'adesione del ricorrente al servizio di "comunicazioni online", in base al quale lo stesso poteva consultare online gli estratti conto e le altre comunicazioni dell'intermediario. La produzione da parte del ricorrente degli estratti conto ricevuti online avrebbe fatto presumere che lo stesso aveva ricevuto anche la comunicazione di modifica unilaterale del contratto trasmessa con la medesima modalità. Il Collegio ha tuttavia rigettato la tesi dell'intermediario il quale non aveva dimostrato di aver reso disponibili le comunicazioni mediante il servizio di comunicazione online⁸³.



Anche la giurisprudenza si è espressa in materia di *ius variandi*, in linea con gli indirizzi dell'Arbitro.

Il Tribunale di Sondrio, dopo aver richiamato quanto previsto dall'art. 118 TUB, ha osservato che, nel caso esaminato riguardante un contratto di conto corrente stipulato da una società, l'esercizio dello *ius variandi* da parte dell'intermediario era stato legittimo e in linea con le previsioni di legge: la clausola che prevedeva la facoltà di modifiche unilaterali era infatti doppiamente sottoscritta dalla società attrice e la proposta di modifica unilaterale risultava essere stata debitamente ricevuta dal cliente¹.

Il Tribunale di Bari, in una controversia riguardante modifiche unilaterali di clausole relative alle commissioni e agli interessi applicati a un contratto di conto corrente, ha richiamato l'orientamento consolidato dell'ABF² secondo il quale lo *ius variandi* non può essere utilizzato per introdurre nel regolamento contrattuale clausole nuove, ma solo per modificare quelle preesistenti in modo da garantire la permanenza dell'equilibrio sinallagmatico del contratto: non può quindi determinare l'introduzione di un nuovo onere o qualsivoglia altro termine o condizione nel contratto che non sia già previsto nell'assetto originario determinato dalle parti³.

¹ Sentenza del 26 febbraio 2019.

² Collegio di coordinamento, decisione [26498/2018](#).

³ Sentenza del 27 febbraio 2020, n. 868.

⁸³ Decisione [19227/2019](#).



La clausola floor



Nei contratti di finanziamento a tasso variabile l'interesse dovuto dal cliente al finanziatore è calcolato sulla base della somma tra un parametro di riferimento (solitamente i tassi del mercato interbancario quali l'Euribor) e una maggiorazione predeterminata con un valore fisso (spread).

Da qualche anno i principali tassi del mercato interbancario utilizzati come parametro hanno assunto valori di segno negativo: per fronteggiare le conseguenze economiche derivanti da tale flessione, gli intermediari utilizzano clausole di tasso minimo (le cosiddette clausole *floor*) che impediscono all'interesse dovuto dal cliente di scendere sotto una soglia prefissata. Diversamente le clausole *cap* stabiliscono una soglia massima.

La Banca d'Italia, con **comunicazione del 7 aprile 2016** relativa ai finanziamenti che prevedono clausole di remunerazione ancorate a un parametro (indicizzazione), ha invitato gli intermediari a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza e correttezza e a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela.

L'ABF si è soffermato sulla natura della clausola *floor*: secondo il ricorrente, titolare di un contratto di mutuo, la presenza di tale clausola avrebbe imposto di qualificare il contratto come un derivato⁸⁴ implicito da assoggettare alla disciplina del TUF e agli obblighi di adeguata informativa precontrattuale al cliente. Il Collegio, nel ritenere infondata la lamentela del ricorrente, ha chiarito che la previsione di una clausola *floor* in un contratto di mutuo non consente di riqualificarlo come un derivato implicito, in quanto il contratto è sempre e comunque connotato dall'esigenza del ricorrente di ottenere un finanziamento, che costituisce la ragione pratica che ha indotto le parti a concludere l'accordo⁸⁵. Similmente in un'altra controversia l'Arbitro ha ribadito che la clausola *floor* non costituisce un derivato implicito, ma è un mero elemento di determinazione del tasso applicato al finanziamento⁸⁶.

L'Arbitro si è occupato anche della legittimità dell'introduzione di clausole *floor* e *cap*, non previste nell'originario contratto di mutuo, e dell'applicazione di tassi di interesse con valore negativo. In un caso il Collegio ha rilevato che l'introduzione di tali clausole nel contratto comporta una sostanziale modifica dell'iniziale tasso stabilito ed è pertanto qualificabile

⁸⁴ Gli strumenti **derivati** si chiamano in questo modo perché il loro valore deriva dall'andamento di un'attività sottostante oppure dal verificarsi di un evento futuro osservabile oggettivamente. L'attività e l'evento, che possono essere di qualsiasi natura o genere, costituiscono il "sottostante" del prodotto derivato.

⁸⁵ Decisione **9473/2019**.

⁸⁶ Decisione **8269/2019**.

come modifica unilaterale disciplinata dall'art. 118 TUB nella versione vigente all'epoca dei fatti⁸⁷. Ne ha pertanto accertato l'illegittimità per mancato rispetto dei requisiti formali previsti dalla normativa. Con riguardo all'applicazione di tassi di interesse negativi, il Collegio ha richiamato l'orientamento consolidato dell'Arbitro secondo cui nel contratto di mutuo non è possibile che il tasso di interesse diventi negativo, riducendo in tale modo il capitale da restituire. Di norma infatti il mutuo è un contratto a titolo oneroso che prevede il pagamento degli interessi da parte del mutuatario a favore del mutuante; ne discende che quando è stato pattuito un tasso di interesse in misura variabile, questo non potrà mai assumere un valore negativo⁸⁸. Il Collegio ha quindi accertato il diritto del cliente all'applicazione delle condizioni economiche originariamente pattuite, nonché alla restituzione degli interessi corrisposti in eccedenza, senza considerare eventuali valori negativi⁸⁹.



La giurisprudenza si è pronunciata in tema di nullità della clausola *floor* presente in un contratto di mutuo. Il Tribunale di Lanciano, in relazione a un ricorso nel quale il mutuatario sosteneva che tale clausola rappresentava una commissione occulta e illegittima, volta a determinare uno squilibrio contrattuale tra le parti, ha chiarito che la previsione del tasso minimo era sufficientemente chiara e ben comprensibile ed era contenuta in una specifica clausola contrattuale approvata dal cliente. Il giudice ha pertanto ritenuto del tutto lecita la clausola, rigettando la domanda¹.

¹ Sentenza del 4 febbraio 2019, n. 30.



L'usura in ambito bancario



La legge sull'usura (L. 108/1996) ha introdotto un limite ai tassi di interesse sulle operazioni di finanziamento oltre il quale gli stessi sono considerati usurari (tasso

⁸⁷ Nella versione previgente l'art. 118 TUB prevedeva che “1. Nei contratti di durata può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341, secondo comma, del codice civile”.

⁸⁸ Collegio di coordinamento, decisione **24070/2018**.

⁸⁹ Decisione **1707/2019**.

soglia). I tassi soglia sono determinati per legge sulla base dei tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF); le tabelle che riportano i tassi effettivi globali medi (TEGM) segnalati dagli intermediari sono pubblicate in Gazzetta ufficiale, sul sito della Banca d'Italia e su quello del MEF.

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. In ogni caso la differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può essere superiore a otto punti percentuali.

I TEGM rilevati dalla Banca d'Italia includono, oltre agli interessi, tutti gli oneri collegati con l'erogazione del credito, esclusi quelli per imposte e tasse. Sono incluse in particolare le spese per assicurazioni o garanzie volte ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito, nonché 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 relativo contratto è contestuale alla concessione del finanziamento, oppure se è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. Gli interessi di mora sono esclusi dal calcolo del TEGM, in quanto non dovuti dal momento dell'erogazione del credito, ma solo a seguito di un eventuale inadempimento da parte del cliente.

Le spese assicurative. – L'ABF ha affrontato nuovamente la questione della rilevanza – ai fini dell'applicazione della disciplina anti-usura – delle spese relative alle assicurazioni, la cui stipulazione deriva da obblighi di legge, come nel caso dei prestiti contro cessione del quinto dello stipendio, in relazione ad alcuni recenti orientamenti della Corte di Cassazione⁹⁰.

Nei casi esaminati dall'Arbitro il contratto era stato concluso sotto la vigenza delle istruzioni della Banca d'Italia del 2006, che escludevano dal calcolo del tasso effettivo globale (TEG) i costi assicurativi dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio purché certificati con la polizza.

Il Collegio di coordinamento ha ricordato che la Corte di Cassazione ha recentemente ritenuto illegittima l'esclusione delle spese per assicurazioni imposte dalla legge prevista dalle istruzioni del 2006; ha peraltro osservato che le medesime istruzioni non sono state annullate con provvedimento del Giudice amministrativo e, di conseguenza, risultano riferibili ai finanziamenti conclusi fino al 31 dicembre 2009. Le successive istruzioni della Banca d'Italia, entrate in vigore il 1° gennaio 2010, che ricomprendono le spese assicurative nel computo dell'interesse usurario, non possono essere applicate ai contratti conclusi antecedentemente a tale data, come già affermato dall'Arbitro nel 2018⁹¹.

⁹⁰ Sentenza del 6 marzo 2018, n. 5160 e ordinanza del 24 settembre 2018, n. 22458.

⁹¹ Collegio di coordinamento, decisione [16291/2018](#).

Il Collegio di coordinamento ha infine evidenziato che la produzione della polizza assicurativa è essenziale affinché operi l'esclusione del relativo costo dal TEG, come stabilito dalle istruzioni del 2006; ha quindi concluso, in un caso, per il rigetto della richiesta di usurarietà del finanziamento, avendo l'intermediario prodotto la certificazione della polizza⁹², mentre nell'altro caso ha accolto la medesima domanda per la mancata evidenza del certificato di polizza⁹³.

Gli interessi moratori. – Il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sulla rilevanza degli interessi di mora nella disciplina anti-usura, in relazione a recenti decisioni della Corte di cassazione intervenute sul tema⁹⁴.

Dopo aver richiamato la diversità degli interessi moratori rispetto agli interessi corrispettivi⁹⁵, l'Arbitro ha osservato come gli interessi moratori siano sottratti alla verifica di usurarietà, ribadendo, in particolare, che non è consentita la sommatoria degli stessi agli interessi corrispettivi ai fini della valutazione del superamento del tasso soglia anti-usura, come recentemente affermato anche dalla Corte di cassazione⁹⁶. Il Collegio ha tuttavia precisato che è comunque possibile valutare se gli interessi di mora sono manifestamente eccessivi rispetto agli interessi corrispettivi: il giudizio di “manifesta eccessività” deve essere condotto tenendo conto della valutazione complessiva degli interessi delle parti in chiave di correttezza e buona fede, oltre che degli elementi ricavabili dai dati statistici e dalle circostanze del caso concreto.

È stato quindi confermato l'orientamento dell'Arbitro in base al quale, nei contratti conclusi con i consumatori, in caso di valutazione di “manifesta eccessività” degli interessi di mora la relativa clausola è da ritenersi nulla in base alla disciplina del Codice del consumo per le clausole vessatorie⁹⁷; in conseguenza della nullità della clausola, si applica l'art. 1224 c.c. per cui gli interessi di mora sono dovuti nella stessa misura di quelli corrispettivi previsti nel contratto.

Nel caso esaminato l'ABF ha escluso la manifesta eccessività degli interessi di mora stabiliti dal contratto, tenuto conto del loro ammontare e della circostanza che non risultavano elementi idonei a provare l'eventuale scorrettezza e la mala fede da parte del finanziatore e il cliente non aveva dimostrato la concreta applicazione di tali interessi⁹⁸.

La verifica del superamento del tasso soglia anti-usura. – In una contestazione di usurarietà di un conto corrente affidato, l'Arbitro ha ribadito che la formula da utilizzare per il

⁹² Collegio di coordinamento, decisione **8025/2019**.

⁹³ Collegio di coordinamento, decisione **8048/2019**.

⁹⁴ Ordinanza del 30 ottobre 2018, n. 27442 e sentenza del 28 giugno 2019, n. 17447.

⁹⁵ Gli interessi corrispettivi rappresentano il compenso dovuto dal cliente, che ha ricevuto il finanziamento, per l'utilizzo della somma concessa a credito dall'intermediario; gli interessi di mora sono dovuti per i casi di mancato pagamento o di ritardo nei pagamenti previsti dal contratto di finanziamento.

⁹⁶ Sentenza del 28 giugno 2019, n. 17447.

⁹⁷ Codice del consumo, art. 36. Le clausole vessatorie sono quelle previsioni del contratto, stipulato tra un professionista (come la banca) e un consumatore, che determinano per il consumatore uno squilibrio significativo tra i propri diritti e i propri obblighi.

⁹⁸ Collegio di coordinamento, decisione **22746/2019**.

calcolo del TEG è quella riportata nelle istruzioni dalla Banca d'Italia, con la conseguenza che, nel caso in cui il cliente abbia applicato una formula diversa, deve ritenersi che non sia stata fornita la prova del superamento del tasso soglia anti-usura. Il Collegio ha quindi rigettato la domanda, evidenziando che lo stesso cliente aveva riferito che, facendo applicazione dei criteri di calcolo del TEG indicati dalla Banca d'Italia, gli interessi non risultavano usurari⁹⁹.



La Corte d'appello di Venezia si è pronunciata in un caso in cui il ricorrente chiedeva l'accertamento dell'usura sopravvenuta, ricordando che devono trovare applicazione i principi stabiliti dalle Sezioni Unite della Corte di cassazione¹ che hanno escluso la rilevanza dell'usura sopravvenuta. La Corte ha osservato che l'accertamento dell'eventuale superamento del tasso soglia deve essere compiuto con esclusivo riferimento al momento della stipula del contratto².

La giurisprudenza continua a essere divisa sulla rilevanza degli interessi di mora ai fini della valutazione del superamento del tasso soglia. La Cassazione ha precisato che, sebbene gli interessi di mora non sfuggano alla regola generale per cui se sono pattuiti a un tasso eccedente il tasso soglia devono essere qualificati come usurari, non potrebbero comunque essere sommati agli interessi corrispettivi, considerato che vengono solitamente applicati in alternativa tra di loro. Qualora il tasso di mora effettivamente applicato dalla banca fosse stato sommato al canone normalmente dovuto, già comprensivo di interessi corrispettivi, sarebbe stato possibile lamentare che la sommatoria tra i due tassi aveva determinato il superamento del tasso soglia³: condizioni queste non presenti nel caso in esame.

La questione è stata da ultimo rimessa alle Sezioni Unite della Corte di cassazione. Nell'ordinanza di rimessione, dopo avere sottolineato come vi sia un vivace dibattito in dottrina e in giurisprudenza sulla riferibilità della disciplina antiusura anche agli interessi moratori, la Corte ha osservato che sotto il profilo pratico, qualora si stabilisse di tenere conto degli interessi di mora ai fini della valutazione del fenomeno usura, sarebbe necessario individuare il parametro di riferimento da adottare ai fini della valutazione di usurarietà⁴.

¹ Cass., Sez. Un., 7 ottobre 2017, n. 24675, commentata nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2018.

² Sentenza del 14 aprile 2020, n. 1066.

³ Cass., Sez. III, sentenza 28 giugno 2019, n. 17447.

⁴ Cass., Sez. I, ordinanza 22 ottobre 2019, n. 26946.

⁹⁹ Decisione **1356/2020**.



I servizi di pagamento



Il D.lgs. 218/2017 ha recepito nel nostro ordinamento la direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2). Tale decreto ha modificato alcune norme del Testo unico bancario relative ai soggetti che prestano servizi di pagamento e il D.lgs. 11/2010, che aveva a sua volta dato attuazione alla precedente direttiva CE/64/2007 sui servizi di pagamento (Payment Services Directive, PSD).

La PSD2 rafforza i requisiti di sicurezza per tutti gli strumenti di pagamento elettronici e accresce la protezione dei consumatori che li utilizzano; affida all’Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) il compito di definire linee guida e standard tecnici, anche in tema di sicurezza. Il successivo regolamento delegato UE 2018/389 della Commissione, in vigore dal 14 settembre 2019, ha integrato la PSD2 per quanto riguarda, in particolare, le norme tecniche di regolamentazione per l’autenticazione forte del cliente nell’utilizzo dei servizi di pagamento.

Il D.lgs. 218/2017 prevede che, in caso di disconoscimento di un’operazione di pagamento da parte del cliente, l’intermediario è tenuto a dimostrare: (a) l’autenticazione dell’operazione stessa e la sua corretta registrazione e contabilizzazione; (b) di non avere registrato conseguenze da malfunzionamenti nelle procedure necessarie per l’esecuzione dell’operazione o altri inconvenienti. Per non incorrere in responsabilità, l’intermediario è inoltre tenuto a fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave del cliente. Il decreto riduce da 150 euro a 50 euro l’importo massimo della perdita che il cliente può sopportare in relazione a operazioni di pagamento non autorizzate effettuate prima della comunicazione all’intermediario relativa al furto, allo smarrimento o all’utilizzo indebito dello strumento di pagamento. Tale limitazione non vale quando il cliente abbia agito in modo fraudolento o con dolo o colpa grave: in questi casi, infatti, l’utilizzatore sopporta per intero le perdite.

Per maggiori dettagli sul tema, cfr. il portale della Banca d’Italia: ***L’Economia per tutti***.

Il furto o lo smarrimento delle carte di debito. – Il Collegio di coordinamento è intervenuto sul tema del regime di responsabilità posto a carico dell’intermediario e dell’utente per operazioni di pagamento conseguenti a furto o smarrimento di carte di debito.

Nel caso esaminato il ricorrente contestava l’utilizzo illecito della sua carta di debito che aveva dato luogo a otto prelievi non autorizzati, eseguiti in rapida sequenza in un breve lasso temporale, in assenza di servizio di SMS *alert*. L’intermediario forniva prova dell’autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e faceva presente che la carta utilizzata era quella originale, dotata di sistema microchip e che non

risultavano tentativi falliti di digitazione del PIN, per cui a suo avviso era ragionevole presumere che il codice di sicurezza fosse stato custodito unitamente alla carta trafugata o comunque che fosse stato facilmente reperibile e ricollegabile alla carta stessa. L'ABF ha chiarito che il nuovo quadro normativo definito dalla PSD2, applicabile nel caso esaminato, ha inteso valorizzare la tempestività con la quale l'utente comunica all'intermediario l'illecito utilizzo della propria carta. Resta fermo il principio secondo cui la responsabilità dell'utente non sussiste, salvo che nelle ipotesi in cui si accerti che egli abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave, a uno o più degli obblighi relativi alle modalità di utilizzo degli strumenti di pagamento e di comunicazione dello smarrimento o furto (oltre ad appropriazione indebita o uso non autorizzato) degli stessi. L'utente può tuttavia sopportare la perdita (franchigia, nella misura massima ora ridotta a euro 50,00) derivante dall'utilizzo indebito nell'ipotesi in cui non abbia tempestivamente comunicato la perdita di possesso dello strumento di pagamento (appena ne sia venuto a conoscenza) e quando il fatto non sia imputabile ad atti o omissioni degli intermediari o di loro dipendenti.

L'Arbitro ha poi evidenziato che l'intempestività della comunicazione potrebbe derivare dalla mancata segnalazione da parte dell'intermediario dell'avvenuto utilizzo dello strumento di pagamento, circostanza che consentirebbe al titolare della carta di conoscere, in tempo reale, l'esecuzione di un'operazione di pagamento. Secondo il Collegio fra i doveri di protezione dell'utente rientra quindi l'onere di fornire il servizio di SMS *alert* (o servizi assimilabili), da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene. La mancata attivazione del servizio costituisce una carenza organizzativa imputabile all'intermediario il quale, data la natura di misura di sicurezza del sistema di SMS *alert*, non dovrebbe limitarsi a proporlo al cliente ma adottarlo in modo generalizzato; gli effetti della mancata adozione del servizio devono inoltre essere valutati sulla base delle circostanze di fatto del caso concreto.

Alla luce dei principi sopra indicati il Collegio, nel caso portato alla sua attenzione, ha accertato il comportamento colposo dell'utente valorizzando la circostanza che il tempo presumibilmente trascorso tra il furto e gli utilizzi contestati rende del tutto improbabile che il PIN sia stato ricavato dalla carta trafugata (essendo la stessa dotata di microchip) mentre può presumersi che il ricorrente non abbia ottemperato all'obbligo di adottare misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate. Al tempo stesso il Collegio ha individuato due profili di responsabilità anche in capo all'intermediario. Il primo riguarda la mancata attivazione del servizio di SMS *alert* che tuttavia, nel caso in esame, non avrebbe consentito di evitare i prelievi contestati, risultando questi effettuati in rapida sequenza nel breve lasso temporale di nove minuti. Il secondo profilo di responsabilità attiene alla mancata adozione di misure di prevenzione del rischio frode: in base alla normativa¹⁰⁰ infatti l'effettuazione di sette o più transazioni con la stessa carta di pagamento nell'arco di 24 ore è indicativa di un possibile utilizzo non autorizzato dal titolare della carta. Il Collegio ha quindi ritenuto responsabile l'intermediario, in concorso

¹⁰⁰ DM 112/2007, art. 8, lett. b), n. 1 (regolamento di attuazione della L. 166/2005, che ha istituito un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento).

con il ricorrente, per l'ammontare della perdita pari alla settima e all'ottava delle operazioni, ripartita in via equitativa tra le parti nella misura del 50 per cento¹⁰¹.

Il disconoscimento di operazioni eseguite online. – Il Collegio di coordinamento ha affrontato il tema dell'onere della prova a carico dell'intermediario in una controversia nella quale il ricorrente aveva disconosciuto un'operazione di pagamento eseguita online con una carta prepagata, della quale dichiarava di non avere mai perso il possesso né comunicato a terzi gli estremi. L'intermediario affermava, invece, che l'operazione era stata eseguita mediante un sistema dinamico di autorizzazione (OTP) e la password era stata inviata tramite sms al numero di cellulare del cliente; produceva inoltre la tracciatura informatica dell'operazione (Log) dalla quale non si evincevano anomalie.

Secondo l'Arbitro, per non rispondere delle perdite subite dall'utente, l'intermediario non può limitarsi a dimostrare l'autenticazione e la regolarità formale dell'operazione ai sensi dell'art. 10, comma 1, D.lgs. 11/2010 ma deve provare anche i fatti idonei a integrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore. A tal fine l'intermediario può indicare gli elementi di fatto riguardanti le concrete modalità esecutive dell'operazione di pagamento dai quali possa trarsi la prova, anche in via presuntiva, della colpa grave dell'utente. Utili informazioni integrative potrebbero, ad esempio, riguardare l'assenza di tentativi falliti di digitazione del PIN, la ricezione della password dinamica tramite cellulare o altro dispositivo del cliente, in assenza di deviazioni o intrusioni nel computer, l'accertata assenza di malware. Accertato il mancato assolvimento da parte dell'intermediario dell'onere probatorio, il Collegio ha accolto il ricorso ordinando all'intermediario di corrispondere al ricorrente l'importo dell'operazione disconosciuta¹⁰².

In un altro caso, riguardante l'esecuzione di un bonifico non autorizzato disposto mediante canale telematico di home banking, il ricorrente affermava di essersi accorto dell'avvenuto addebito di un bonifico estero il giorno successivo, dopo avere provato inutilmente ad accedere al conto dopo l'attivazione dell'antivirus (che aveva segnalato un problema) e il riavvio del computer. Ad avviso dell'intermediario, l'operazione era stata effettuata regolarmente tramite un sistema di autenticazione a due fattori, in linea con i migliori standard tecnologici disponibili.

L'Arbitro ha osservato preliminarmente che non può ravvisarsi una colpa grave del cliente nel solo fatto di cadere vittima di una truffa informatica, nota come *man-in-the-browser*, realizzata attraverso un malware. La particolare insidiosità del raggio giustifica la protezione della buona fede del cliente, anche al fine di indurre gli intermediari ad adottare sistemi di protezione informatica sempre più avanzati. Nel caso esaminato il Collegio, pur valorizzando la circostanza che il sistema di home banking dell'intermediario fosse presidiato da meccanismi di sicurezza adeguati e avesse correttamente funzionato, ha ritenuto che l'intermediario non avesse fornito la prova della colpa grave del ricorrente e ha pertanto disposto il rimborso al ricorrente dell'importo dell'operazione autorizzata. Infatti il bonifico contestato presentava chiari elementi di anomalia rispetto alla normale

¹⁰¹ Collegio di coordinamento, decisione [24366/2019](#).

¹⁰² Collegio di coordinamento, decisione [22745/2019](#).

operatività del ricorrente sul proprio conto corrente: le caratteristiche concrete dell'ordine di pagamento avrebbero dovuto attivare un rilievo (automatico) dell'anomalia per consentire l'adozione di adeguate cautele da parte dell'intermediario volte a prevenire la frode¹⁰³.

Il sistema di sicurezza dell'internet banking. – L'ABF si è occupato di controversie riguardanti il disconoscimento di operazioni di pagamento avvenute tramite sistemi di home banking. In un caso il ricorrente aveva contestato 23 operazioni di pagamento online in favore di soggetti esteri, sostenendo di avere sempre rispettato gli obblighi di sicurezza nella custodia della propria carta e di essere stato vittima di una clonazione. L'intermediario sosteneva invece la legittimità delle operazioni contestate in quanto ordinate dal titolare della carta o da persona dallo stesso autorizzata e l'assenza di indici di violazione del sistema informatico.

L'Arbitro ha ricordato che, in base al proprio consolidato orientamento, l'intermediario per andare esente da responsabilità, oltre a fornire la prova del comportamento doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore dello strumento di pagamento, deve soddisfare, ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c., il requisito di diligenza professionale e qualificata dell'accorto banchiere, il quale comporta l'adozione di presidi di sicurezza informatica idonei a prevenire l'uso fraudolento degli strumenti di pagamento e a elevare al massimo livello il grado di protezione del cliente. Nel caso esaminato il Collegio ha accertato la mancata adozione da parte dell'intermediario di un sistema di sicurezza a doppio o multi-fattore e dunque l'inidoneità della sola password statica a tutelare il cliente nelle operazioni online; l'intermediario non è stato inoltre in grado di fornire la prova certa, neppure in via presuntiva, del comportamento negligente del ricorrente (che avrebbe fornito all'esercente convenzionato i propri dati riservati nonché fotocopia della carta di credito). Il Collegio ha dunque accolto il ricorso ordinando la restituzione delle somme disconosciute¹⁰⁴.

Le frodi informatiche per operazioni eseguite online. – L'Arbitro ha confermato il proprio orientamento in tema di operazioni non autorizzate effettuate tramite carte di pagamento a seguito di truffe informatiche. Nel caso in esame il ricorrente, titolare di una carta di credito, aveva disconosciuto un pagamento online, ritenendo di essere stato vittima di una truffa telematica.

Il Collegio ha osservato che i tentativi di truffa posti in essere con modalità telematiche si svolgono sulla base di uno schema tipico e ampiamente noto, consistente nell'indurre il titolare della carta – a seconda dei casi mediante chiamate vocali, email, SMS – a comunicare o a inserire su dispositivi o piattaforme informatiche le proprie credenziali personalizzate, solitamente adducendo l'esistenza di tentativi di accesso abusivo o più genericamente l'opportunità di verificare o rafforzare i presidi di sicurezza. Ne consegue che, considerata la diffusione del fenomeno, un comportamento mediamente diligente da parte dell'utente è sufficiente a evitare la truffa.

L'Arbitro ha poi distinto le ipotesi di phishing tradizionale (nelle quali va ricompreso il caso posto all'attenzione del Collegio), da quelle più insidiose consistenti in un sofisticato

¹⁰³ Decisione [24101/2019](#).

¹⁰⁴ Decisione [14447/2019](#).

metodo di intrusione nell'ambiente informatico originale utilizzato dal cliente. Nel caso di phishing tradizionale, l'assenza di cautela dell'utente, che nel caso in esame aveva incautamente risposto a un SMS apparentemente ricevuto dall'intermediario (o *smishing*), appare difficilmente scusabile, trattandosi di fenomeno ormai noto che qualunque utente, dotato di normale avvedutezza e prudenza, deve essere in grado di individuare, non facendosi trarre in inganno. Il Collegio ha quindi rigettato il ricorso ravvisando la colpa grave del ricorrente¹⁰⁵.

Allo stesso modo, in un altro caso in cui il ricorrente era stato vittima di phishing telefonico (o *vishing*), l'Arbitro ha ritenuto che, avendo fornito telefonicamente i propri dati (in particolare il PIN e il numero della carta) al truffatore per autorizzare la transazione, egli fosse venuto meno agli obblighi di custodia imposti dalla legge, rendendo così possibile la truffa informatica a suo danno. Il Collegio, valorizzando anche la circostanza che l'intermediario aveva provato di avere adottato un sistema di autenticazione forte, ha dunque respinto il ricorso¹⁰⁶.

In tema di truffa telematica, il ricorrente aveva chiesto il rimborso di un'operazione di pagamento eseguita dopo avere risposto a una email proveniente da un terzo (qualificatosi come provider di servizi informatici) fornendo i dati della propria carta di credito. L'Arbitro, nell'osservare che il ricorrente era stato vittima di phishing, ha chiarito che l'intermediario aveva adottato un sistema di autenticazione forte (a due fattori) per le operazioni di pagamento – che è, allo stato delle conoscenze tecnologiche, il metodo più sicuro per le transazioni online – e che l'operazione fraudolenta era stata resa possibile da un comportamento inadempiente del ricorrente, il quale non aveva adottato tutte le cautele necessarie a custodire i codici di accesso e i connessi dispositivi. Il Collegio non ha quindi accolto il ricorso ritenendo che la perdita derivante dall'operazione disconosciuta dovesse essere sopportata interamente dal ricorrente¹⁰⁷.

L'esecuzione di ordini di bonifico. – L'ABF ha esaminato il caso di un ricorrente (ordinante il bonifico) che contestava all'intermediario che ha ricevuto l'ordine di non avere verificato la corrispondenza tra il codice IBAN e il nominativo del beneficiario, determinando l'indebito incasso del bonifico da parte di un terzo. L'Arbitro, richiamando il proprio consolidato orientamento¹⁰⁸ circa l'esclusione di un dovere di verifica, da parte dell'intermediario dell'ordinante o dell'intermediario del destinatario del bonifico, della corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto identificato tramite il codice IBAN, ha ritenuto che la condotta dell'intermediario convenuto fosse, sotto tale profilo, immune da censure e lo ha pertanto considerato esente da responsabilità.

¹⁰⁵ Decisione **21568/2019**.

¹⁰⁶ Decisione **11820/2019**.

¹⁰⁷ Decisione **15815/2019**.

¹⁰⁸ Collegio di coordinamento, decisione **162/2017**.

Il Collegio ha tuttavia precisato che la normativa di riferimento¹⁰⁹ prevede che, quando il cliente indica un codice IBAN inesatto, l'intermediario che ha eseguito l'ordine e quello che l'ha ricevuto sono tenuti a impegnarsi, con diligenza professionale, per recuperare la somma indebitamente incassata dal beneficiario. Dalla documentazione prodotta, ad avviso del Collegio, non emerge che l'intermediario convenuto abbia svolto tutte le azioni necessarie al recupero della somma, avendo peraltro rifiutato dopo soli due giorni la richiesta di richiamo di bonifico avanzata dall'intermediario ordinante. Il Collegio ha quindi dichiarato l'intermediario responsabile per l'inadempimento dell'obbligo di cooperazione previsto dalla legge, accogliendo la domanda di rimborso del ricorrente¹¹⁰.



La Corte di cassazione si è pronunciata su un caso di phishing, avvenuto prima dell'entrata in vigore della PSD (e della normativa di attuazione di cui al D.lgs. 11/2010), riguardante un bonifico effettuato tramite home banking, poi disconosciuto. La Corte ha osservato che, al fine di garantire la fiducia degli utenti nella sicurezza dei sistemi di pagamento, anche prima dell'entrata in vigore della PSD, il principio di cui all'art. 2050 c.c. (responsabilità per l'esercizio di attività pericolose) consentiva di ricondurre nell'area del rischio professionale della banca l'eventuale illegittimo utilizzo da parte dei terzi dei codici di accesso all'home banking della clientela, ove lo stesso non fosse riconducibile a comportamenti dolosi o colposi del titolare del conto. Nel caso esaminato la banca non aveva fornito né la prova dell'avvenuto phishing (e cioè dell'incauto comportamento dei ricorrenti che avevano comunicato a terzi tramite email i codici di accesso al proprio conto) né di avere adottato misure idonee ad assicurare la riconducibilità del pagamento ai ricorrenti. La Corte ha pertanto accolto il ricorso, cassando la sentenza impugnata che si era limitata a presumere la colpa grave dei clienti¹.

Sempre in tema di phishing il Tribunale di Lecco, dopo aver richiamato i principi espressi dalla Corte di cassazione e dall'ABF sul tema², ha ricordato che l'entrata in vigore del D.lgs. 11/2010 ha esteso la portata dell'onere probatorio a carico delle banche. Per andare esenti da responsabilità queste, oltre a dimostrare di avere adottato tutti i sistemi di sicurezza ragionevolmente esigibili (come aveva fatto la banca nel caso

¹ Cass., Sez. VI, ordinanza 12 aprile 2018, n. 9158.

² Cass., Sez. I, sentenza 3 febbraio 2017, n. 2950 e Collegio di coordinamento, decisione [3498/2012](#).

¹⁰⁹ L'art. 24, comma 2, D.lgs. 11/2010, modificato dal D.lgs. 218/2017 (che ha recepito la PSD2) prevede che se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. L'intermediario del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. L'intermediario del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando all'intermediario del pagatore ogni informazione utile.

¹¹⁰ Decisione [16292/2019](#).

esaminato), devono anche dimostrare la colpa grave dell'utente. Pur considerato che l'utente era stato vittima di un tentativo di phishing, inserendo le proprie credenziali su un sito che in apparenza sembrava quello della propria banca, il Tribunale ha ritenuto che tali elementi non fossero sufficienti a integrare la colpa grave dell'utente, non avendo l'intermediario dimostrato che l'esame della email di phishing con la dovuta diligenza ordinaria avrebbe consentito al cliente di riconoscere la truffa, e ha pertanto condannato la banca a rimborsare integralmente i pagamenti disconosciuti³.

³ Sentenza del 21 gennaio 2020, n. 32.



Gli assegni



L'assegno bancario è un titolo di credito contenente l'ordine impartito da un correntista (traente) alla propria banca (trattario) di pagare a terzi o a se stesso (beneficiario) una somma di denaro.

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca, autorizzata a emetterlo, per somme che siano disponibili presso la banca stessa al momento dell'emissione: non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario. Per richiedere un assegno circolare non è necessario essere titolari di un conto corrente con la banca emittente.

Il DL 70/2011, convertito con modificazioni dalla L. 106/2011, ha apportato alcune modifiche alla disciplina sulla presentazione al pagamento contenuta nella legge assegni (RD 1736/1933); in particolare è stata introdotta la facoltà di presentare gli assegni al pagamento nella tratta interbancaria in forma elettronica.

In conformità a quanto previsto dal decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze del 3 ottobre 2015 e del regolamento della Banca d'Italia del 22 marzo 2016, le attività di presentazione al pagamento degli assegni nella tratta interbancaria sono effettuate attraverso la procedura interbancaria *check image truncation* (CIT); tale procedura, che consente l'acquisizione, la trasmissione e il trattamento delle immagini digitalizzate degli assegni, è operativa dal 29 gennaio 2018. La riforma ha consentito alla Banca d'Italia di chiudere, a partire dal 1° aprile 2019, le stanze di compensazione.

Ai sensi dell'art. 11 del DL 23/2020 i termini di scadenza ricadenti o decorrenti di vaglia cambiari, cambiali e altri titoli di credito emessi prima della data di entrata in vigore del decreto sono stati sospesi dal 9 marzo 2020 al 30 aprile 2020. La sospensione

ha operato a favore dei debitori e degli obbligati anche in via di regresso o di garanzia, salva la facoltà degli stessi di rinunciarvi.

Per maggiori dettagli sul tema, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

Il difetto di provvista. – L'Arbitro ha affrontato la questione relativa alla legittimità del comportamento dell'intermediario con riferimento alla levata del protesto per un assegno emesso in difetto di provvista. Il cliente lamentava la scorrettezza dell'intermediario che non lo aveva avvertito – prima di procedere al protesto – del mancato buon fine dell'assegno da lui emesso, limitandosi a inviare il preavviso di segnalazione alla CAI contestualmente alla levata del protesto.

Il Collegio, dopo aver ricordato che unico presupposto per procedere alla legittima levata di protesto è che l'assegno sia stato presentato per il pagamento in tempo utile (8 giorni se l'assegno risulta pagabile nello stesso comune in cui è stato emesso; 15 giorni se pagabile in altro comune) e non vi siano fondi sufficienti per onorarlo (come avvenuto nel caso di specie), ha richiamato il consolidato orientamento dell'Arbitro¹¹¹ in base al quale la condotta dell'intermediario trattario va valutata anche sotto il profilo della correttezza e della buona fede nell'esecuzione del contratto. L'intermediario è infatti tenuto alla levata del protesto tutte le volte in cui le circostanze del caso concreto rendano opportuna tale formalità al fine di indurre il debitore al pagamento di quanto dovuto, evitando al beneficiario del titolo il disagio e il costo di doversi attivare per il recupero del credito. L'intermediario può dunque legittimamente omettere il protesto quando le ragioni del cliente siano state tutelate in altro modo: l'incidenza negativa della segnalazione in CAI nella vita di relazione del debitore inadempiente è ben più grave di quella determinata dalla pubblicazione del protesto i cui effetti sono destinati a operare solo sul piano reputazionale.

Il Collegio ha quindi ritenuto legittima la levata del protesto, ma ha evidenziato come l'intermediario non avesse rispettato gli obblighi di correttezza e buona fede in quanto avrebbe potuto contattare anche informalmente il cliente dandogli la possibilità di pagare l'assegno: ha quindi riconosciuto al ricorrente il risarcimento del danno all'immagine, liquidandolo in via equitativa¹¹².

La contraffazione degli assegni. – L'ABF si è pronunciato su una controversia emersa in occasione dell'acquisto di un'autovettura messa in vendita in internet nella quale la società ricorrente contestava alla banca emittente di avere erroneamente pagato un assegno circolare clonato (negoziato mediante la procedura *check image truncation*, CIT), che nel suo complesso appariva conforme all'originale, e alla banca negoziatrice di avere proceduto all'incasso del titolo non avendone rilevato la contraffazione.

¹¹¹ Collegio di coordinamento, decisione [2567/2013](#).

¹¹² Decisione [10770/2019](#).

L'Arbitro, sulla base del proprio consolidato orientamento¹¹³, ha anzitutto valutato il comportamento della società ricorrente la quale, con imprudenza, ha inviato la fotografia dell'assegno (o quantomeno i suoi dati identificativi) al presunto venditore senza le necessarie verifiche, favorendo la truffa di cui è stata vittima.



Il Tribunale di Bologna si è pronunciato sulla responsabilità dell'intermediario in relazione al pagamento, nel corso di alcuni anni, di 37 assegni bancari recanti firme di traenza false e di alcuni assegni circolari emessi a fronte di richieste con false sottoscrizioni. Il giudice ha richiamato il consolidato orientamento della giurisprudenza di legittimità secondo il quale la banca può essere ritenuta responsabile soltanto se la falsità è rilevabile *ictu oculi*, ossia attraverso il solo esame visivo e tattile degli assegni, non potendosi richiedere all'intermediario l'uso di strumenti tecnologici sofisticati per l'individuazione delle contraffazioni né ai dipendenti di disporre delle qualità di un esperto grafologo¹. Il grado di diligenza richiesto nell'effettuare le verifiche di regolarità delle firme e della modulistica presentata è quello medio, ex art. 1176 c.c. Nel caso di specie il consulente tecnico incaricato ha ritenuto che la falsità della firma non fosse facilmente rilevabile, risultando le sottoscrizioni corrispondere, per le loro caratteristiche morfo-dinamiche, agli specimen di firma depositati presso la banca. Il Tribunale ha pertanto rigettato la domanda di risarcimento del danno della società ricorrente².

¹ Cass., Sez. III, sentenza 4 ottobre 2011, n. 20292.

² Sentenza del 13 marzo 2018, n. 459.



I sistemi privati di informazione creditizia



I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono basi dati private consultabili dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti; sono utilizzati dagli intermediari per valutare l'opportunità di concedere ai clienti finanziamenti in qualsiasi forma. I SIC possono contenere

¹¹³ Collegio di coordinamento, decisione **7283/2018**.

informazioni di tipo negativo, che riguardano ad esempio rapporti di credito per i quali si sono verificati inadempimenti o informazioni di tipo positivo sul regolare andamento del rapporto di credito (pagamento delle rate ed estinzione del credito).

In attuazione del regolamento UE/2016/679 (General Data Protection Regulation, GDPR), è stato emanato il Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di credito al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, che disciplina l'attività dei SIC.

Ai sensi dell'art. 125, comma 3, TUB i finanziatori devono informare preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano informazioni negative a una banca dati. Anche l'art. 5, comma 6, del menzionato Codice di condotta dispone che, prima di procedere alla segnalazione ai SIC relativa al primo ritardo nei pagamenti, l'intermediario è tenuto ad avvisare l'interessato (che può evitare la registrazione del primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta). Non sussiste invece un obbligo di preavviso rispetto alla segnalazione dei ritardi successivi al primo.

Il preavviso può essere inviato al cliente in diversi modi, dalla PEC fino a forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare l'avvenuta consegna.

Il cliente ha diritto, con una semplice richiesta rivolta al finanziatore o ai SIC, di conoscere le informazioni registrate a proprio nome nell'archivio e, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica di dati non corretti. 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.

Anche nel 2019 l'Arbitro si è occupato di controversie in materia di iscrizione nei sistemi di informazione creditizia privati (SIC). L'Arbitro ha ribadito che la segnalazione di un nominativo nei SIC è legittima al ricorrere dei due presupposti indicati nell'art. 4 del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi privati: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati (presupposto sostanziale) e il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua imminente iscrizione nella banca dati (presupposto formale)¹¹⁴.

Il presupposto sostanziale. – Il Codice di deontologia e di buona condotta individua il presupposto sostanziale della segnalazione negli “eventi negativi” (morosità, gravi inadempimenti, sofferenze) non sanati dal debitore¹¹⁵. In un caso in cui il ricorrente contestava la segnalazione a sofferenza effettuata a suo nome nei SIC in assenza del presupposto sostanziale, l'Arbitro ha chiarito che il termine “sofferenza” assume un diverso significato nei SIC rispetto a quello proprio della relativa iscrizione nella Centrale dei rischi della Banca d'Italia. La segnalazione a sofferenza nella banca dati privata richiede infatti soltanto il dato oggettivo di una serie ripetuta di inadempimenti oppure il passaggio della pratica a un legale. Non è dunque normativamente previsto

¹¹⁴ Decisione [5959/2019](#).

¹¹⁵ Decisione [1222/2019](#).

che, prima di procedere alla segnalazione a sofferenza nei SIC, l'intermediario debba valutare la complessiva situazione finanziaria del debitore. Il Collegio ha dunque ritenuto legittima la segnalazione effettuata dall'intermediario, originata dai ripetuti inadempimenti del ricorrente¹¹⁶.

L'Arbitro ha esaminato anche il tema delle segnalazioni effettuate in pendenza di richiesta di sospensione del pagamento delle rate di un mutuo. In un caso in cui il ricorrente sosteneva l'illegittimità delle segnalazioni a suo nome, quale conseguenza del colposo ritardo dell'intermediario nella concessione della sospensione del mutuo, l'Arbitro ha osservato che la mera richiesta di sospensione non esonera dal pagamento delle rate mensili: il differimento nel pagamento del debito è infatti subordinato all'accoglimento della relativa istanza da parte dell'intermediario, dovendosi pertanto escludere ogni automatismo nella concessione del beneficio. Nel respingere il ricorso il Collegio ha chiarito che, in assenza di indicazioni sulla sospensione richiesta (se cioè si trattasse di quella prevista dal Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa di cui alla L. 244/2007 o dall'Accordo del 18 dicembre 2009 tra l'ABI e le associazioni dei consumatori nell'ambito del Piano famiglie¹¹⁷), non disponeva degli elementi necessari per ritenere che le verifiche istruttorie dell'intermediario fossero state condotte con colpevole ritardo; ha inoltre accertato che, nelle more della risposta alla domanda di sospensione, il ricorrente aveva interrotto il pagamento delle rate¹¹⁸.

Il presupposto formale. – L'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento in base al quale la ratio dell'art. 4, comma 7, Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi informativi privati è quella di rendere note agli interessati le conseguenze del loro inadempimento, per consentire di sanarlo prima che l'intermediario proceda alla segnalazione e di evitare segnalazioni dovute a possibili errori di persona. Il preavviso costituisce condizione necessaria per la legittimità della segnalazione e l'onere della prova dell'invio e della ricezione da parte del destinatario della comunicazione di preavviso è a carico dell'intermediario¹¹⁹.

La conservazione delle informazioni negative. – Le informazioni creditizie di tipo negativo relative a ritardi nei pagamenti, successivamente regolarizzati, possono essere conservate in una banca dati privata fino a 24 mesi dalla data di regolarizzazione della posizione debitoria, termine stabilito dal Codice deontologico con riguardo ai casi di ritardi nei pagamenti superiori a due rate o due mesi¹²⁰. Nel caso esaminato il Collegio ha stabilito che l'intermediario fosse tenuto alla cancellazione immediata delle informazioni negative non solo per avere a suo tempo effettuato la segnalazione senza l'invio del prescritto preavviso, rendendola dunque illegittima, ma anche per non avere poi proceduto al suo aggiornamento a seguito della regolarizzazione,

¹¹⁶ Decisione **17032/2019**.

¹¹⁷ Per ulteriori approfondimenti sul Piano famiglie, cfr. il paragrafo: *La sospensione delle rate di mutuo*.

¹¹⁸ Decisione **10097/2019**.

¹¹⁹ Collegio di coordinamento, decisione **1642/2019**.

¹²⁰ Codice di deontologia e buona condotta, allegato 2 (nella formulazione precedente art. 6, comma 2, lett. b).

determinando la permanenza in banca dati della segnalazione errata. Risultava infatti documentato come, nonostante l'intervenuta estinzione del mutuo in via transattiva, la segnalazione fosse ancora visibile allo scadere del termine dei 24 mesi previsto dalla normativa¹²¹.

Il risarcimento del danno. – Il Collegio di coordinamento è intervenuto sul tema del risarcimento del danno stabilendo che, in caso di segnalazione illegittima, al cliente spetta il risarcimento sia del danno patrimoniale, la cui esistenza ed entità egli è in grado di dimostrare, sia del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in *re ipsa* (ossia non deriva dal solo fatto dell'iscrizione in una banca dati sul credito), ma va provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza. Su tale ultimo punto il Collegio ha richiamato anche l'orientamento della Cassazione¹²² secondo il quale il giudice può attribuire a tali elementi presuntivi anche rilevanza esclusiva nella formazione del proprio convincimento. Con riguardo al danno non patrimoniale, sul quale verteva specificamente il ricorso esaminato, il Collegio di coordinamento ha evidenziato come sia nozione di comune esperienza che le segnalazioni presso le banche dati sul credito determinino in coloro che possono visionarle il convincimento che il soggetto segnalato non sia un buon pagatore: ne consegue che l'illegittimità sostanziale della segnalazione cagiona un danno che, se provato, deve essere risarcito. Al contrario, quando la segnalazione risulta illecita per ragioni procedurali (ad es. mancata prova del preavviso), si esclude la tutela risarcitoria del danno non patrimoniale qualora l'inadempimento sussista e il cliente abbia già tenuto comportamenti idonei a qualificarlo come un "cattivo pagatore". Alla stregua del principio sopra enunciato, il Collegio ha accertato l'erronea segnalazione della ricorrente – quale garante di soggetti, a lei del tutto ignoti, in relazione a un contratto di mutuo ipotecario con rate impagate, stipulato con l'intermediario resistente – e ha liquidato in via equitativa il danno non patrimoniale subito¹²³.



Il Tribunale di Torino si è pronunciato in materia di sistemi di informazione creditizia (SIC), ricordando che la segnalazione deve considerarsi illegittima se non vengono rispettate le prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente circa la sua imminente iscrizione nella banca dati, come previsto dall'art. 4 del Codice di deontologia e di buona condotta per i SIC.

¹²¹ Decisione **10298/19**.

¹²² Cass., Sez. III, ordinanza 19 luglio 2018, n. 19137.

¹²³ Collegio di coordinamento, decisione **1642/2019**.

Richiamando anche i principi stabiliti dal Collegio di coordinamento dell'ABF¹, il giudice ha osservato che tale preventiva comunicazione, quale presupposto sostanziale di validità della segnalazione, oltre a consentire al cliente di interloquire con la banca ed eventualmente adottare le iniziative necessarie per evitare la segnalazione, opera anche come strumento volto ad assicurare il buon funzionamento del sistema di segnalazione dei rischi creditizi, agevolando il controllo sulla correttezza delle segnalazioni e prevenendo gli errori².

¹ Collegio di coordinamento, decisioni 3089/2012 e 3500/2012.

² Sentenza del 26 giugno 2019.



La Centrale dei rischi



La Centrale dei rischi (CR) è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche, società finanziarie vigilate dalla Banca d'Italia e società veicolo di cartolarizzazione dei crediti (intermediari).

La CR ha l'obiettivo di favorire il processo di valutazione del merito di credito della clientela, migliorare la qualità dei crediti concessi dagli intermediari, accrescere la stabilità finanziaria del sistema creditizio, favorire l'accesso al credito e contenere il rischio di sovraindebitamento.

Gli intermediari comunicano mensilmente alla Banca d'Italia i crediti vantati nei confronti dei propri clienti; sono oggetto di segnalazione le esposizioni pari o superiori a 30.000 euro e quelle in sofferenza pari ad almeno 250 euro.

Gli intermediari devono informare per iscritto i clienti in occasione della prima segnalazione a sofferenza. Il cliente consumatore, ai sensi dell'art. 125 TUB, ha diritto a ricevere un preavviso quando l'intermediario comunica per la prima volta informazioni negative sul suo conto (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza).

Chiunque intenda conoscere la propria posizione presso la Centrale dei rischi può presentare la richiesta tramite la piattaforma **Servizi online per il cittadino** disponibile sul sito della Banca d'Italia o rivolgersi alle Filiali della Banca d'Italia.

La correzione di eventuali errori nelle segnalazioni può invece essere indirizzata direttamente all'intermediario, che è il responsabile della correttezza delle

segnalazioni trasmesse alla CR ed è tenuto a rettificare le informazioni errate o incomplete (per maggiori dettagli, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei rischi in parole semplici*).

La Banca d'Italia ha fornito agli intermediari specifiche indicazioni con **comunicazione del 23 marzo 2020**, da seguire per le segnalazioni alla Centrale dei rischi in caso di moratoria ai sensi del DL 18/2020 (decreto "cura Italia"). In particolare non verranno segnalati ritardi nei pagamenti per coloro che hanno beneficiato della moratoria, in quanto le rate sono sospese. Il cliente inoltre non potrà essere segnalato a sofferenza dal momento in cui la moratoria gli è stata concessa. Questo non significa che il cliente abbia diritto alla cancellazione della propria posizione a sofferenza se precedente alla moratoria del decreto "cura Italia".

Per maggiori informazioni sul tema, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Domande frequenti sulla Centrale dei rischi (relative al periodo dell'emergenza da Covid-19)*.

I presupposti sostanziali. – L'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento secondo il quale la segnalazione di una posizione a sofferenza implica una valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente e non può derivare automaticamente dal verificarsi di singoli specifici eventi quali, ad esempio, uno o più ritardi nel pagamento del debito o la contestazione del credito da parte del debitore, dovendo l'intermediario verificare se l'esposizione debitoria del cliente riveli una sua stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti. Alla luce di tale orientamento, il Collegio ha chiarito che non è sufficiente la produzione da parte dell'intermediario di evidenze probatorie del mancato pagamento di rate del finanziamento oggetto di contestazione. Al contrario, l'allegazione di una pluralità di ulteriori elementi – quali, ad esempio, protesti, iscrizioni di ipoteche giudiziali e azioni esecutive, segnalazioni da parte di altri intermediari – può essere idonea a provare la stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti.

Nel caso esaminato, nel quale il ricorrente era stato segnalato a sofferenza a causa di ritardi nel pagamento delle rate di un finanziamento, il Collegio – sebbene risultassero iscrizioni a sofferenza a suo nome da parte di altri intermediari – non ha ritenuto provato lo stato di insolvenza, mancando la valutazione della complessiva situazione economico-finanziaria del cliente, da condurre eventualmente anche mediante una interlocuzione con il debitore per consentirgli di contestare gli addebiti mossi dall'intermediario e di predisporre le misure idonee a evitare l'iscrizione¹²⁴.

In un caso, in cui il cliente lamentava di essere stato segnalato a sofferenza nonostante la richiesta di sospensione del pagamento delle rate, in relazione al sisma che ha colpito anche l'Abruzzo nel 2016¹²⁵, e il tacito assenso della banca, l'Arbitro ha respinto il ricorso

¹²⁴ Decisione **19618/2019**.

¹²⁵ Il DL 189/2016 ha previsto la sospensione delle rate di mutui e di finanziamenti in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici che hanno interessato Lazio, Marche, Umbria e Abruzzo.

e ritenuto legittima la segnalazione sotto il profilo formale e sostanziale. Il Collegio, nel precisare che il meccanismo del silenzio assenso non è applicabile ai rapporti tra privati, ha ritenuto che, anche ove la richiesta di sospensione fosse pervenuta all'intermediario (che negava tale ricezione), il cliente non avrebbe comunque potuto beneficiare delle agevolazioni previste non ricorrendone i presupposti di legge. I benefici introdotti si riferivano infatti al pagamento delle rate di mutui già in essere alla data di accadimento del sisma mentre il finanziamento oggetto della controversia era stato stipulato molto tempo dopo gli eventi sismici¹²⁶.

Il presupposto procedurale. – L'obbligo di preavviso di segnalazione in Centrale dei rischi non costituisce condizione di legittimità della segnalazione ma un obbligo di trasparenza, avente finalità meramente informative¹²⁷ la cui violazione può condurre esclusivamente a un eventuale risarcimento del danno. Nel caso esaminato il Collegio ha osservato che il preavviso non è finalizzato alla contestazione del dato né può essere utilizzato per sollecitare il cliente ad adempiere, in quanto presuppone l'esistenza di una situazione debitoria ormai consolidata che mal si presterebbe a essere eliminata immediatamente. Considerato che nel caso in esame il ricorrente, nel contestare la segnalazione a sofferenza, non aveva chiesto il risarcimento del danno, il Collegio ha rigettato il ricorso¹²⁸.



La Corte di cassazione si è nuovamente pronunciata sul presupposto sostanziale della segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi, la quale richiede una valutazione negativa della situazione patrimoniale del debitore, apprezzabile come deficitaria ossia di grave e non transitoria difficoltà economica, ed equiparabile, anche se non coincidente, all'insolvenza fallimentare.

La valutazione dell'intermediario deve quindi tenere conto della complessiva situazione finanziaria del cliente, non potendo invece scaturire dal mero ritardo nel pagamento del debito o dal volontario inadempimento. Nel caso di specie la Corte ha rigettato il ricorso, ritenendo adeguata sotto il profilo motivazionale la valutazione di merito effettuata dalla Corte d'appello di Salerno sulla situazione patrimoniale deficitaria del debitore: la Corte d'appello aveva infatti tenuto conto anche del fatto che il debitore era in passato incorso nella dichiarazione di insolvenza, quale socio illimitatamente responsabile di una società in nome collettivo, nonché delle modalità con le quali si era stato chiuso il fallimento che non aveva soddisfatto, se non i misura

¹²⁶ Decisione **10687/2019**.

¹²⁷ Circolare della Banca d'Italia 139/1991, cap. 1, sez. 1, par. 4.

¹²⁸ Decisione **83/2019**.

irrisoria, i creditori evidenziando la persistenza della grave difficoltà economica della società¹.

La Corte di cassazione ha affrontato anche un diverso caso in cui la Corte d'appello di Torino si era pronunciata sul tema della legittimità della segnalazione a sofferenza in Centrale dei rischi senza condannare la banca al ristoro del pregiudizio subito dal cliente per mancanza della prova del danno. La Corte di legittimità ha ricordato che, per suo costante orientamento, il danno non patrimoniale (nel caso di specie, danno all'immagine e alla reputazione commerciale), anche quando riguardi la lesione di diritti inviolabili della persona, deve essere sempre considerato come danno conseguenza e deve pertanto essere espressamente allegato e provato dalle parti. Questo principio opera anche in tema di illecita segnalazione alla Centrale dei rischi ove il danno non può essere configurato come *in re ipsa* e deve quindi essere provato².

¹ Cass., Sez. I, ordinanza 6 dicembre 2019, n. 31921.

² Cass., Sez. III, ordinanza 8 ottobre 2019, n. 25037.



La Centrale di allarme interbancaria



L'art. 10-bis della L. 386/1990 ha istituito presso la Banca d'Italia la Centrale di allarme interbancaria (CAI), un archivio informatizzato che mira a sanzionare e a prevenire l'utilizzo anomalo degli assegni (bancari e postali) e delle carte di pagamento, allo scopo di aumentare la sicurezza e rafforzare la fiducia dei cittadini in questi strumenti alternativi al contante.

La CAI contiene tra l'altro le generalità di chi ha emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari (provvista), nonché dei soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento.

In base alla L. 386/1990, nel caso di mancato pagamento dell'assegno per difetto di provvista, l'intermediario prima di procedere alla segnalazione deve avvisare l'interessato che, scaduto il termine per fornire la prova dell'avvenuto pagamento tardivo, il suo nominativo sarà iscritto in CAI e dalla stessa data gli sarà revocata ogni autorizzazione a emettere assegni (art. 9-bis). L'intermediario non è invece tenuto al preavviso nel caso di mancato pagamento di un assegno emesso senza autorizzazione, che comporta anch'esso la revoca dell'autorizzazione all'emissione di assegni.

Il D.lgs. 218/2017 (attuativo della PSD2), in vigore dal 13 gennaio 2018, ha modificato la disciplina in materia di segnalazione delle carte di pagamento in CAI introducendo

l'obbligo per gli intermediari di preavvisare il cliente della revoca dell'autorizzazione all'utilizzo della carta e della conseguente segnalazione in CAI; quest'ultima può essere evitata mediante la regolarizzazione della posizione di debito entro la data indicata nella comunicazione (art. 10-ter, L. 386/1990).

I responsabili della correttezza delle informazioni contenute in CAI sono gli enti segnalanti privati (banche, Poste Italiane spa, intermediari finanziari vigilati che emettono carte di pagamento) e pubblici (Prefetti, Autorità giudiziaria); eventuali contestazioni o richieste di cancellazione dei dati devono quindi essere rivolte agli enti segnalanti.

Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **FAQ. L'assegno, le carte di pagamento e la CAI.**

La revoca della carta di credito. – L'Arbitro si è espresso sulla legittimità della segnalazione nella Centrale di allarme interbancaria in caso di revoca della carta di credito per ritardi nel pagamento, in mancanza di preavviso al segnalato. La normativa di riferimento¹²⁹ è stata modificata dal D.lgs. 218/2017 che ha in particolare introdotto l'obbligo per gli intermediari di informare preventivamente il titolare della carta della revoca dell'autorizzazione all'utilizzo dello strumento di pagamento con conseguente iscrizione nella CAI, salva la possibilità di regolarizzare la posizione entro la data indicata nella comunicazione di preavviso evitando in tal modo la segnalazione¹³⁰. Il caso esaminato dall'Arbitro è invece emerso in un momento in cui era in vigore la precedente normativa che non prevedeva alcun obbligo di preavviso ai fini della legittimità della segnalazione. Pertanto, considerato che i soli presupposti della segnalazione erano l'inadempimento del titolare della carta di credito e la revoca dell'autorizzazione al suo utilizzo, il Collegio ha rigettato il ricorso¹³¹.



Il Tribunale di Verona ha affrontato un caso di iscrizione illegittima in CAI (revoca della carta di pagamento), soffermandosi sull'onere della prova posto a carico dell'attore al fine di ottenere il risarcimento del danno, sia patrimoniale (per la perdita di chance) sia non patrimoniale (danno all'immagine). Nel caso esaminato il cliente sosteneva che gli fosse stato negato un mutuo in ragione di tale iscrizione; non ha però dimostrato che, in mancanza della segnalazione, l'intermediario avrebbe concesso il finanziamento

¹²⁹ L. 386/1990 e normativa di attuazione (DM 458/2001 e regolamento della Banca d'Italia del 29 gennaio 2002).

¹³⁰ L. 386/1990, art. 10-ter.

¹³¹ Decisione **4215/2019**.

richiesto (provando ad esempio di essere in possesso dei requisiti per accedere al credito). Con riferimento invece al danno all'immagine, dopo avere richiamato gli orientamenti della Corte di legittimità secondo cui il danno deve essere provato e non è in *re ipsa*, il giudice ha ricordato che la prova del pregiudizio può essere desunta in via presuntiva da determinate circostanze di fatto, come la durata e l'ambito della segnalazione. Nel caso di specie, tenuto conto della durata della segnalazione (dal 2014 al 2018), il fatto che la notizia lesiva non solo fosse stata percepibile da terzi ma fosse anche stata effettivamente rilevata da una banca terza e che la notizia della revoca è sicuramente pregiudizievole per la reputazione, il Tribunale ha accolto parzialmente la domanda e quantificato il danno all'immagine in 4.000 euro¹.

¹ Sentenza del 29 novembre 2018.

A white signpost with a decorative top and two directional signs. The sign on the right points to the right and is labeled 'AMMISSIBILE'. The sign on the left points to the left and is labeled 'INAMMISSIBILE'. The background is a clear blue sky.

AMMISSIBILE

INAMMISSIBILE

4. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA

Nel 2019 l'Arbitro ha affrontato diverse questioni procedurali e sui limiti di competenza, utili per comprendere quali controversie possono essere sottoposte all'attenzione dei Collegi.



Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)

È stato confermato che la possibilità di presentare ricorso all'ABF (legittimazione attiva) dipende dal possesso della qualità di cliente da parte del ricorrente. La nozione di cliente include sia coloro che hanno o hanno avuto un rapporto contrattuale con l'intermediario, sia quanti siano entrati in relazione personalmente con quest'ultimo per la prestazione di servizi bancari e finanziari. La controversia riguardava la richiesta di rimborso di commissioni addebitate su due conti correnti (di cui uno intestato solo alla moglie del ricorrente) per la gestione di bonifici esteri disposti dal cliente a valere su un conto personale detenuto presso altro intermediario. Il Collegio ha chiarito che il rapporto con l'intermediario deve essere stato intrattenuto personalmente dal ricorrente; pertanto il ricorso presentato per il coniuge, in assenza di una valida procura a rappresentarlo, è stato dichiarato inammissibile¹.

Non può essere inoltre legittimato a presentare ricorso all'ABF colui che abbia ceduto il proprio credito e ogni diritto nei confronti dell'intermediario, con atto di cessione notificato anche a quest'ultimo, non essendo più titolare del rapporto giuridico².



Nei confronti di chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

La possibilità di presentare un ricorso nei confronti di un intermediario (legittimazione passiva) dipende dall'effettiva titolarità del rapporto controverso in capo all'intermediario medesimo.

L'ABF si è occupato del contenzioso relativo alle banche sottoposte a procedura di risoluzione, poi interessate da una cessione aziendale a un ente-ponete,

¹ Decisione **19957/2019**.

² Decisione **15021/2019**.

successivamente incorporato in altro intermediario. In particolare il ricorrente, che aveva anticipatamente estinto un finanziamento, aveva chiesto il rimborso di alcuni oneri e commissioni all'ente-ponte. L'Arbitro, accertato che il finanziamento era stato estinto prima della risoluzione avvenuta con provvedimento della Banca d'Italia il 21 novembre 2015, e che nessuna contestazione era stata mossa alla banca prima dell'apertura della procedura di risoluzione, ha confermato il proprio orientamento in base al quale le banche ponte non rispondono delle inadempienze dell'intermediario sottoposto a risoluzione in relazione a rapporti contrattuali già estinti al momento della cessione; ha pertanto dichiarato la carenza di legittimazione passiva della banca convenuta³.

L'ABF non è competente a pronunciarsi su ricorsi proposti nei confronti di soggetti che non siano più iscritti negli albi ed elenchi della Banca d'Italia. L'Arbitro ha dichiarato l'inammissibilità di un ricorso presentato nei confronti di un intermediario sottoposto a procedura di liquidazione coatta amministrativa, per il quale la Banca centrale europea aveva disposto, su proposta della Banca d'Italia, la revoca dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività bancaria: il ricorso era stato proposto in data successiva alla cancellazione dall'albo delle banche⁴.



Il Tribunale di Ancona si è occupato del tema della legittimazione passiva di un ente-ponte, succeduto nei rapporti giuridici di una banca posta in risoluzione, e della banca incorporante l'ente-ponte in merito a un'azione risarcitoria per presunti comportamenti illeciti della banca in risoluzione riferiti a un'operazione di investimento in titoli obbligazionari. Il giudice è stato chiamato a chiarire se l'eventuale preesistenza (rispetto alla cessione all'ente-ponte) di un illecito e del correlato danno sia sufficiente per sostenere che si tratti di una passività trasferibile all'ente-ponte stesso (e alla banca che lo ha incorporato). Coerentemente con l'orientamento dell'ABF la Corte ha osservato che, in base ai principi applicabili in materia, la responsabilità dell'ente-ponte è limitata alle sole prestazioni (riferite ai rapporti ad esso trasferiti) non ancora eseguite, nonché agli inadempimenti già contestati e conoscibili al momento della cessione. Non rientra pertanto nella nozione di debito cedibile, e quindi di passività trasferibile, la pretesa risarcitoria relativa al danno eventualmente subito dal cliente: al momento della cessione il danno era infatti solo potenziale (non essendo neppure sorta la controversia) e come tale non determinabile da parte dell'ente-ponte. Il Tribunale ha quindi dichiarato il difetto di legittimazione passiva della banca convenuta¹.

¹ Sentenza del 17 aprile 2019.

³ Decisione [22704/2019](#).

⁴ Decisione [2119/2020](#).



La competenza per materia, temporale e per valore

In un caso in cui il cliente affermava di avere sottoscritto delle azioni senza che l'intermediario avesse fornito le informazioni relative ai profili di rischio connessi con l'operazione di investimento, l'Arbitro ha dichiarato il ricorso inammissibile; secondo il Collegio infatti la questione verteva sull'asserita violazione, da parte dell'intermediario, della normativa in materia di prestazione dei servizi di investimento, disciplinata dal Testo unico della finanza⁵, mentre la competenza dell'ABF riguarda solo le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari⁶.

Al contrario l'Arbitro ha ritenuto di essere competente in un caso in cui il cliente lamentava le modalità con cui l'intermediario aveva dato esecuzione al trasferimento di titoli su un conto intrattenuto presso un altro intermediario. Il Collegio, sulla base del proprio consolidato orientamento⁷, ha ritenuto che la controversia non riguardasse la prestazione del servizio di investimento ma la concreta esecuzione del contratto di deposito titoli, ossia la prestazione di un servizio di natura bancaria avente rilevanza e finalità autonome, pur rivestendo una funzione accessoria rispetto alla prestazione di servizi di investimento⁸.

L'Arbitro ha ribadito che le controversie aventi ad oggetto la mancata attivazione di una polizza assicurativa, che riguardano quindi la sussistenza o meno dei presupposti necessari ai fini della liquidazione dell'indennizzo richiesto, non rientrano nella competenza dell'ABF. I ricorsi che hanno ad oggetto la corretta esecuzione di un contratto assicurativo sono pertanto inammissibili⁹.

In tema di erronea applicazione dell'imposta di bollo sulle somme depositate in un conto di deposito presso l'intermediario, l'Arbitro ha dichiarato la propria incompetenza in quanto si tratta di materia riguardante la corretta applicazione della normativa tributaria che non può essere conosciuta dall'ABF¹⁰; diversamente, in un caso in cui il cliente lamentava il ritardo nel trasferimento di titoli in portafoglio e nella consegna da parte dell'intermediario della certificazione delle minusvalenze a fini fiscali, l'Arbitro ha affermato la propria competenza in quanto la controversia non riguardava la normativa fiscale, ma l'adempimento da parte dell'intermediario agli obblighi derivanti dal contratto bancario concluso con il cliente¹¹.

Con riferimento alla competenza temporale l'Arbitro ha confermato che l'elemento rilevante per stabilire se un ricorso sia ammissibile o meno è il momento in cui

⁵ Se il contrasto sorto tra cliente e intermediario riguarda servizi o attività con finalità di investimento (ad es. negoziazione o collocamento di titoli, consulenza in materia di investimenti, gestione di patrimoni), il cliente può rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF).

⁶ Decisione **14655/2019**.

⁷ Collegio di coordinamento, decisioni **898/2014** e **6672/2014**.

⁸ Decisione **8654/2019**.

⁹ Decisione **13936/2019**.

¹⁰ Decisione **21989/2019**.

¹¹ Decisione **26370/2019**.

l'intermediario pone in essere il comportamento ritenuto illegittimo, essendo quindi sufficiente che il comportamento contestato sia successivo al 1° gennaio 2009, limite della competenza temporale dell'ABF. Nel caso in esame l'Arbitro ha dichiarato la propria competenza, in quanto la richiesta di esibizione del conteggio estintivo relativo a un finanziamento erogato nel 2006 ed anticipatamente estinto nel 2008 era stata effettuata nel 2018, ed era quindi irrilevante che la documentazione riguardasse un finanziamento stipulato ed estinto in data precedente al 1° gennaio 2009¹².

Quando le contestazioni del cliente abbiano ad oggetto il rimborso di commissioni e oneri non maturati a seguito di estinzione anticipata di un finanziamento, la competenza temporale dell'Arbitro va valutata proprio con riferimento alla data di anticipata estinzione del rapporto. Nel caso esaminato i contratti oggetto del ricorso (nello specifico finanziamenti contro delegazione di pagamento) erano stati estinti nel 2007, pertanto il Collegio ha dichiarato la propria incompetenza¹³.

Con riguardo alla competenza per valore un ricorrente, intestatario di una pluralità di conti correnti, aveva lamentato numerose irregolarità e violazioni della normativa vigente da parte dell'intermediario, chiedendo il rimborso dei danni patrimoniali indicati nelle perizie allegate. L'intermediario aveva invece sollevato l'eccezione di superamento del limite di valore di 100.000 euro, in quanto dalle perizie allegate – che contenevano una precisa quantificazione degli asseriti crediti del ricorrente – emergeva che il ricorso sarebbe stato volto a ottenere la corresponsione di una somma di oltre 300.000 euro. Il Collegio ha richiamato il proprio orientamento consolidato¹⁴ secondo cui il limite di valore preclude all'Arbitro di pronunciarsi su quelle domande che, pur aventi ad oggetto formalmente l'accertamento di diritti o obblighi relativi a prestazioni di valore superiore alla soglia, siano strumentalmente ed esclusivamente finalizzate all'esercizio di azioni volte alla condanna dell'intermediario per importi superiori a 100.000 euro; ha pertanto dichiarato il ricorso inammissibile per superamento del limite di competenza per valore stabilito dalle disposizioni ABF¹⁵.



Il preventivo reclamo

L'Arbitro ha ricordato che il ricorso deve essere preceduto da un reclamo all'intermediario, intendendosi tale ogni atto con cui un cliente chiaramente identificato contesti in forma scritta (ad es. lettera, fax, email) all'intermediario un suo comportamento, anche omissivo. La finalità di tale previsione è quella di favorire la composizione delle controversie già nella fase precontenziosa: infatti solo qualora l'intermediario non abbia dato seguito, entro il termine previsto, alla contestazione mossa dal cliente, oppure quando il cliente non abbia ritenuto soddisfacente la risposta,

¹² Decisione **16487/2019**.

¹³ Decisione **6346/2019**.

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione **3169/2014**.

¹⁵ Decisione **13649/2019**.

è possibile presentare ricorso. Il reclamo configura una vera e propria condizione di procedibilità per la procedura davanti all'Arbitro, la cui mancanza può essere rilevata anche d'ufficio dal Collegio.

L'Arbitro si è soffermato anche sull'ipotesi in cui il ricorso venga proposto oltre dodici mesi dalla presentazione del reclamo, limite previsto dalle disposizioni ABF, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine. L'Arbitro ha richiamato il proprio consolidato orientamento¹⁶ secondo il quale il termine annuale tra la presentazione del reclamo e la proposizione del ricorso ha una duplice funzione: endoprocedimentale, in quanto il termine configura uno spazio di tempo concesso al ricorrente per la predisposizione di un determinato atto del procedimento (il ricorso), ed extraprocedimentale, poiché volto a favorire una più sollecita definizione delle controversie nell'interesse delle parti coinvolte. Nel caso esaminato il Collegio, accogliendo l'eccezione sollevata dall'intermediario, ha dichiarato inammissibile il ricorso ritenendo irrilevante la circostanza che, nel lasso di tempo intercorso tra il reclamo e il ricorso, le parti avessero avuto interlocuzioni, anche telefoniche, ritenute dal ricorrente idonee a costituire una sospensione del termine annuale, non prevista nel procedimento ABF¹⁷.



Le altre questioni di procedura

Non possono essere presentati all'Arbitro ricorsi relativi a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria o per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione, come stabilito dalle disposizioni ABF.

Il Collegio di coordinamento si è espresso sull'applicazione di alcuni principi che regolano la procedura innanzi all'Arbitro alla luce della recente sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea sul caso *Lexitor*, pronuncia che ha riconosciuto, in caso di estinzione anticipata di contratti di credito al consumo, il diritto del cliente alla restituzione di tutti i costi sostenuti – sia quelli *recurring* (destinati a maturare nel corso del rapporto) sia quelli *up front* (che remunerano attività che si esauriscono con la stipula del contratto) – in proporzione alla durata residua del contratto¹⁸. Alla luce del principio del *ne bis in idem* il Collegio ha affermato che non potrà essere riproposto davanti all'Arbitro un ricorso, già deciso dallo stesso, con il quale il cliente aveva chiesto il rimborso degli oneri non maturati a seguito dell'estinzione anticipata di un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Con riguardo ai ricorsi nuovi o pendenti, l'Arbitro ha confermato che continueranno ad applicarsi il principio della corrispondenza tra reclamo e ricorso e il principio della domanda: se il reclamo o il ricorso non contenevano un'esplicita domanda di rimborso degli oneri *up front*, il Collegio non potrà pertanto riconoscerli al ricorrente¹⁹.

¹⁶ Collegio di coordinamento, decisione [5304/2013](#).

¹⁷ Decisione [25760/2019](#).

¹⁸ Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019, *Lexitor Sp. z o.o. contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri* ([C-383/18](#)); cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

¹⁹ Collegio di coordinamento, decisione [26525/2019](#).

La Conferenza dei Collegi



Le Segreterie tecniche e la Struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia



