



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2023

Numero 14 - giugno 2024

© Banca d'Italia, 2024

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

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 giugno 2024*

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 2023	5
SINTESI	7
1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	9
Che cos'è l'ABF	9
I vantaggi di un ricorso all'ABF	10
Su cosa può decidere l'ABF	10
Le novità del 2023 e dei primi mesi del 2024	11
L'intelligenza artificiale nel sistema ABF	12
Riquadro: <i>Il progetto AbefTech</i>	12
2. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI	15
Il quadro di insieme	15
La domanda	15
I ricorsi ricevuti	15
La distribuzione territoriale dei ricorsi	18
Chi ha presentato i ricorsi	19
Riquadro: <i>Le caratteristiche dei consumatori e delle consumatrici ricorrenti</i>	21
Gli intermediari	22
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2023</i>	22
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	23
L'offerta	25
Le decisioni	25
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2023</i>	28
Riquadro: <i>L'abf e la giustizia ordinaria</i>	29
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2024	31
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti</i>	32
3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2023	37
Il conto corrente	37
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	39
I buoni fruttiferi postali	40
I depositi bancari	42
Il deposito titoli in amministrazione	43
I mutui e altri finanziamenti	44

La fideiussione	45
Il credito ai consumatori	47
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	49
Le polizze abbinate ai finanziamenti	52
L'anatocismo	53
Le commissioni di affidamento	54
Lo <i>ius variandi</i>	55
La clausola <i>floor</i>	57
L'usura in ambito bancario	59
I pagamenti elettronici	61
Le frodi informatiche	63
I sistemi privati di informazione creditizia	65
La Centrale dei rischi	67
Gli assegni	69
La Centrale di allarme interbancaria	71
4. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	75
La competenza temporale, per materia e per valore	75
Riquadro: <i>Alcune questioni oggetto di confronto nei forum tra ABF e ACF</i>	76
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	77
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	77
Il preventivo reclamo all'intermediario	78
Altre questioni di procedura	79

AVVERTENZE

Le elaborazioni dei dati, salvo diversa indicazione, sono eseguite dalla Banca d'Italia; per i dati dell'Istituto si omette l'indicazione della fonte.

I dati del 2023



Ricorsi ricevuti
15.816



di cui:

37%

cessione
del quinto
dello stipendio

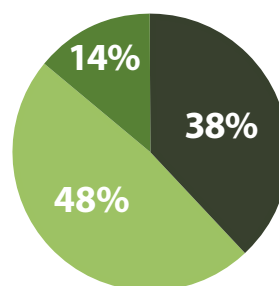
28%

servizi
e strumenti
di pagamento



Ricorsi ricevuti per Collegio

15.015
Decisioni dei Collegi



Ricorsi respinti

Ricorsi cessati

Ricorsi accolti

291
Riunioni dei Collegi



L'importo riconosciuto
è stato di **17 milioni di euro**,
di cui oltre **12 milioni** già restituiti ai ricorrenti

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2023 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

I ricorsi. Nel 2023 l'andamento del contenzioso ha risentito dell'evoluzione degli orientamenti della giurisprudenza, soprattutto in materia di estinzione dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio (CQS) e di buoni fruttiferi postali (BFP). In particolare, su oltre 15.800 ricorsi presentati (il 2 per cento in più rispetto al 2022), sono aumentati quelli sulla CQS, la cui quota è tornata a rappresentare una parte significativa del totale, mentre sono risultati in netto calo quelli sui BFP. I ricorsi in materia di servizi e strumenti di pagamento sono leggermente diminuiti, pur continuando a costituire una quota rilevante del contenzioso.

Le decisioni. Lo scorso anno le decisioni dei Collegi sono state oltre 15.000 e nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti con l'accoglimento totale o parziale delle richieste (era il 34 per cento nel 2022; l'aumento di questo dato rispetto all'anno precedente è riconducibile prevalentemente al contenzioso relativo alla CQS). Per il 14 per cento dei ricorsi è intervenuta la cessazione della materia del contendere a seguito dell'accordo intervenuto tra le parti; nei restanti casi il Collegio ha respinto le istanze in quanto ritenute infondate.

Rimborsi alla clientela e tasso di adesione degli intermediari. Nel 2023 sono stati riconosciuti alla clientela 17,3 milioni di euro di cui 12,3 già restituiti (nel 2022 erano stati rispettivamente 19,6 e 17,3 milioni). Il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dell'ABF resta elevato (74 per cento, 81 nel 2022). Sulla sua diminuzione ha inciso l'aumento degli inadempimenti degli intermediari alle decisioni riguardanti la CQS. Gli inadempimenti in materia di BFP sono stati invece più contenuti rispetto all'anno precedente. Al netto di queste materie il tasso di adempimento è stato del 94 per cento (90 nel 2022).

La durata della procedura. Nel 2023 si è ulteriormente ridotta la durata media della procedura, arrivata a 118 giorni. Il dato è ampiamente al di sotto dei 180 giorni previsti dalla normativa, termine entro il quale si è concluso il 96 per cento dei procedimenti.

La collaborazione con gli altri organismi e con la Magistratura. È proseguita la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), in vista della prossima istituzione dell'Arbitro Assicurativo, e con l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF) operante presso la Consob, con il quale sono state organizzate ulteriori occasioni di confronto (il **forum** tra ABF e ACF) al fine di prevenire conflitti interpretativi o incertezze nella delimitazione delle rispettive competenze.

Nel 2023 è stato inoltre siglato un **protocollo d'intesa** con la Scuola superiore della magistratura, per favorire il dibattito tra magistrati, esponenti dell'accademia, membri dei Collegi ABF e rappresentanti della Banca d'Italia su temi di comune interesse connessi con la tutela dei clienti.

L'intelligenza artificiale. Sono proseguiti i lavori per l'utilizzo di tecniche di machine learning e text mining nel procedimento ABF, attraverso il progetto AbefTech, il cui avvio è imminente: AbefTech agevolerà la ricerca di decisioni su casi analoghi, attraverso l'individuazione tempestiva dei precedenti e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dell'Arbitro, migliorando così il servizio offerto ai clienti. La decisione sui ricorsi continuerà a essere presa in piena autonomia dai Collegi.

La cooperazione internazionale. Sul piano internazionale la cooperazione è continuata attraverso la partecipazione alla rete Fin-Net istituita presso la Commissione europea. In occasione delle riunioni di Fin-Net è stato dedicato ampio spazio alla discussione sul processo di revisione della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

* * *

Come gli scorsi anni la Relazione è articolata in quattro capitoli. Il primo descrive in sintesi le caratteristiche dell'Arbitro e le principali novità del 2023; il secondo fornisce informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre ai risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura davanti all'ABF. Il terzo e il quarto capitolo illustrano le principali questioni, rispettivamente di merito e di procedura, affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2023 e nei primi mesi del 2024; 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 con i dati statistici e le note metodologiche, disponibile sul **sito** dell'ABF. La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa vigente in materia¹.

¹ Delibera CICR 275/2008 e successive modifiche; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche; D.lgs. 130/2015.

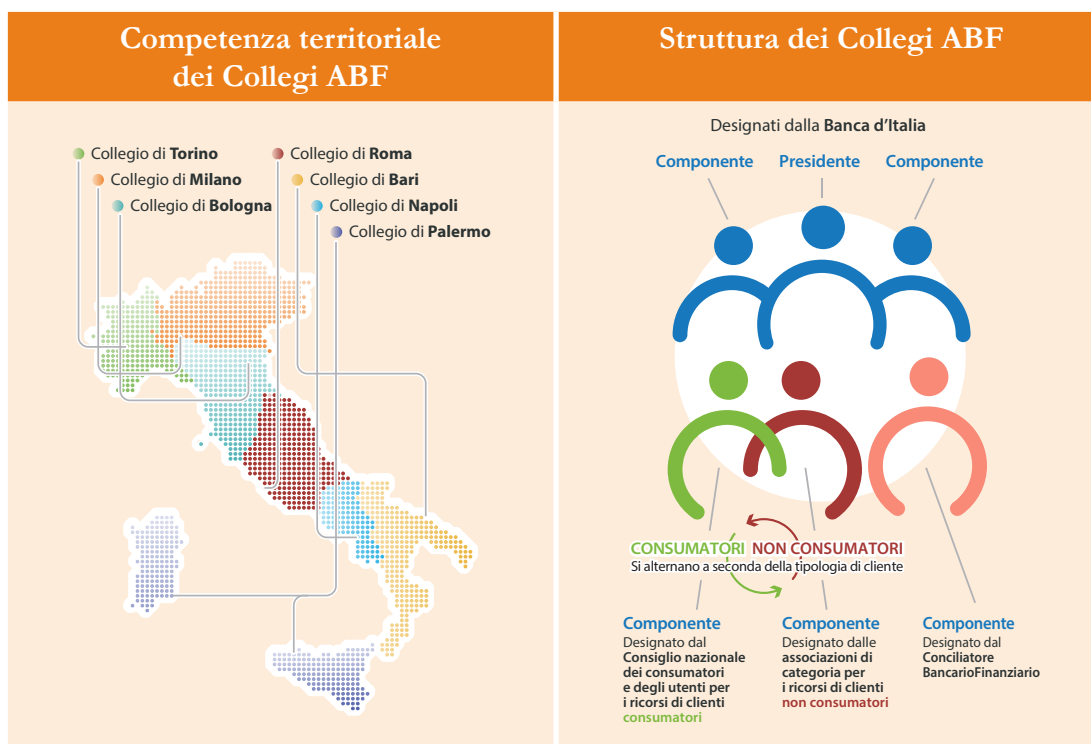
1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO



Che cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- è un organismo creato per risolvere le liti tra cliente da un lato e banca o finanziaria dall'altro, su servizi e prodotti bancari e finanziari e di pagamento; rientra tra i sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR);
- decide chi ha ragione e chi ha torto solo sulla base della documentazione presentata dalle parti, applicando il diritto;
- è autonomo e indipendente dalla Banca d'Italia¹;
- è articolato in sette Collegi territoriali, formati da professionisti esperti e composti in modo da assicurare un'effettiva rappresentanza dei soggetti portatori dei diversi interessi;
- può essere attivato solo dopo avere presentato reclamo alla banca o finanziaria.



¹ Ferma restando l'autonomia dell'Arbitro e la distinzione di ruoli e responsabilità, la Banca d'Italia nomina i componenti dei Collegi, fornisce loro supporto attraverso la Segreteria tecnica, predispone la Relazione annuale.

Accanto ai Collegi territoriali opera il Collegio di coordinamento, che decide le questioni più rilevanti o controverse. Un'ulteriore sede di confronto è la Conferenza dei Collegi che approfondisce tematiche, sostanziali e di procedura, di particolare attualità o interesse; sul **sito internet** dell'ABF è disponibile una sintetica indicazione delle questioni affrontate.

Oltre alla soluzione della singola controversia, le decisioni dell'ABF forniscono informazioni utili alla collettività e alla Banca d'Italia, integrando il quadro informativo necessario all'Istituto per svolgere le proprie funzioni di tutela della clientela e di educazione finanziaria.

Le pronunce dell'ABF non sono vincolanti per le parti come quelle del giudice ordinario. Se le banche o le finanziarie non le rispettano, la notizia dell'inadempimento è pubblicata sul loro sito internet e su quello dell'Arbitro. I clienti che si sono rivolti all'ABF come pure le banche o le finanziarie interessate possono ricorrere al giudice se non sono soddisfatti della decisione dell'Arbitro.



I vantaggi di un ricorso all'ABF

L'ABF:

- è sostanzialmente gratuito²;
- decide in tempi più rapidi rispetto a quelli della giustizia civile e la durata della procedura non può superare i 180 giorni³ (nel 2023 la durata media è stata di 118 giorni);
- non richiede l'assistenza di un avvocato o di altro professionista;
- è facile da attivare attraverso il **portale online** e soddisfa la condizione prevista dalla legge per potersi rivolgere successivamente al giudice⁴.



Su cosa può decidere l'ABF

L'ABF decide sulle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conto corrente, mutuo, prestito personale, buoni fruttiferi postali) e di pagamento effettuati entro sei anni precedenti la presentazione del ricorso. I contenziosi relativi a servizi o attività di investimento sono invece di competenza dell'**Arbitro per le**

² Per presentare ricorso il cliente versa 20 euro che verranno restituiti in caso di decisione anche solo parzialmente a suo favore.

³ La durata si calcola dalla data di ricezione del ricorso sino a quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti, al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni ABF.

⁴ La proposizione del ricorso innanzi all'ABF è infatti equiparata, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, all'instaurazione del procedimento di mediazione disciplinato dal D. lgs. 28/2010 che costituisce condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Controversie Finanziarie (ACF), che opera presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob).

Chi presenta un ricorso all'ABF può domandare:

- una somma di denaro fino a 200.000 euro;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà senza limiti di importo (ad es. richiesta di documentazione bancaria o di cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo).

Ulteriori informazioni sul procedimento ABF sono disponibili sul **sito internet** e nella guida **ABF in parole semplici**. La presentazione del ricorso attraverso il portale online è descritta nella **Guida all'utilizzo del portale ABF** e in un **video tutorial**.



Le novità del 2023 e dei primi mesi del 2024

L'Arbitro collabora con altri organismi ADR sul versante nazionale e internazionale, per condividere buone prassi, migliorare la funzionalità del sistema e accrescere la tutela dei clienti; coopera anche con la Magistratura per facilitare il dialogo su temi di particolare attualità relativi a contratti bancari e finanziari, nel rispetto delle reciproche competenze. Sono inoltre frequenti le interazioni con il mondo accademico per confrontarsi sull'importanza dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Collaborazione tra organismi ADR nazionali. – A maggio e dicembre del 2023 si sono svolti il **terzo** e il **quarto** forum tra i Presidenti e altri componenti dell'ABF e dell'ACF, in attuazione di un **protocollo d'intesa stipulato nel 2020**⁵. Nelle riunioni sono state affrontate alcune questioni organizzative per rafforzare la collaborazione e il reciproco scambio informativo, per migliorare la conoscenza del pubblico sulle competenze dei due organismi e semplificare l'accesso ai rispettivi portali.

È proseguita la collaborazione anche con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), in vista dell'istituzione dell'Arbitro Assicurativo, con la partecipazione di personale dell'Ivass a iniziative formative e gruppi di lavoro congiunti.

Collaborazioni sul piano internazionale. – È stato favorito il confronto tra l'ABF e gli altri ADR partecipanti a Fin-Net, la **rete europea di cooperazione tra gli organismi ADR** attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri dell'Unione europea, alla quale l'Arbitro aderisce dal 2011. Nel 2023 si sono svolte due riunioni, per approfondire tra l'altro il tema delle frodi su pagamenti digitali, considerata la rilevanza che il relativo contenzioso ha assunto negli ultimi anni. Oggetto di discussione sono stati anche la proposta della Commissione europea di revisione della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e un pacchetto di norme

⁵ Per maggiori dettagli, cfr. il riquadro: *Alcune questioni oggetto di confronto nei forum tra ABF e ACF* del capitolo 4.

per la tutela dei cittadini e del sistema finanziario dell'Unione Europea dal riciclaggio e dal finanziamento del terrorismo.

Confronto con la Scuola superiore della magistratura. – A luglio del 2023 è stato firmato un **protocollo d'intesa** con la Scuola superiore della magistratura. Il protocollo prevede l'organizzazione di tavoli tecnici e occasioni formative, oltre al tradizionale **convegno** annuale dedicato ai contratti bancari e finanziari, per favorire il dibattito tra magistrati, esponenti accademici e membri dei Collegi ABF su temi di comune interesse connessi con la tutela dei clienti.



L'intelligenza artificiale nel sistema ABF

Sono proseguiti i lavori per lo sviluppo di un progetto (AbefTech) per l'applicazione di tecniche di machine learning e text mining⁶ a supporto dell'attività dell'Arbitro; dall'utilizzo di AbefTech si attendono vantaggi in termini di maggiore uniformità delle decisioni ed efficacia del procedimento, con l'obiettivo di migliorare la qualità e la tempestività del servizio offerto agli utenti, ferma restando la valutazione del ricorso rimessa esclusivamente ai Collegi.

IL PROGETTO ABEFTECH

AbefTech, in particolare, consentirà di:

- coadiuvare le Segreterie tecniche nella fase istruttoria, agevolando la ricerca di decisioni su casi analoghi e di eventuali difformità tra gli orientamenti dei Collegi;
- migliorare la fase di ricevibilità dei ricorsi, mediante controlli semiautomatici in merito a possibili cause di inammissibilità;
- individuare fenomeni che tendono a ripetersi, anche per intercettare nuovi filoni di contenzioso.

⁶ Il machine learning è una forma di interpretazione automatica del significato dei testi per estrarre concetti e fenomeni ricorrenti; il text mining è invece una tecnica di estrazione di informazioni da testi non strutturati.



1040 U.S. Individual Income Tax Return

2015

Filing Status

1 Single
2 Married filing jointly
3 Married filing separately
4 Head of household
5 Qualifying widow(er)

Exemptions

6 Yourself
7 Spouse
8 Dependent
9 Other

Income

10 Wages, salaries, tips, etc.
11 Dividends and capital gains
12 Interest
13 Unemployment compensation
14 Annuities, pensions, IRA, and 401(k) plans
15 Social Security benefits
16 Other income

Adjusted Gross Income

17 Total income
18 Total adjustments
19 Adjusted gross income

Income Tax

20 Total income tax
21 Total tax credits
22 Total tax

Refundable Credits

23 Total refundable credits
24 Total refundable credits

Other Taxes

25 Total other taxes
26 Total other taxes

Payments

27 Total payments
28 Total payments

Refund

29 Total refund





1040 U.S. Individual Income Tax Return
2015

Ruling Status

1 Single
2 Married filing jointly (Use only if both spouses agree to file jointly.)
3 Married filing separately
4 Qualifying widow(er)

Exemptions

1 Yourself
2 Spouse
3 Dependent
4 Other

Income

1 Adjusted taxable income
2 Taxable income
3 Taxable income after credits
4 Total tax
5 Refund of advance payments
6 Total refund
7 Total tax liability
8 Total payments
9 Total refund
10 Total tax liability after refund
11 Total tax liability after refund and credits
12 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits
13 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits
14 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments
15 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments
16 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments
17 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
18 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
19 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
20 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
21 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
22 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
23 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
24 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments
25 Total tax liability after refund and credits and non-refundable credits and refundable credits and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments and other adjustments



2. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI

Il quadro di insieme

Nel 2023 i ricorsi all'ABF sono stati 15.816, in aumento del 2 per cento rispetto al 2022. Le controversie relative ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS) sono tornate a crescere, mentre si è contratto il contenzioso riguardante i servizi e gli strumenti di pagamento¹. I ricorsi sugli utilizzi fraudolenti di carte, bonifici e conti correnti (di seguito denominati “utilizzi fraudolenti”), in leggera diminuzione rispetto al 2022, rappresentano circa il 30 per cento del totale delle controversie. Anche il volume del contenzioso relativo ai buoni fruttiferi postali (BFP) si conferma in calo.

Nell'anno i Collegi hanno tenuto 291 riunioni nel corso delle quali hanno deciso 15.015 ricorsi, con una media di 52 decisioni per riunione. Nel 48 per cento dei casi il ricorso è stato accolto e per il 14 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 38 per cento delle istanze è stato respinto. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti 17,3 milioni di euro, di cui 12,3 già restituiti alla clientela.

Nell'Appendice (disponibile online sul [sito](#) dell'ABF) sono contenute tavole e figure che illustrano le caratteristiche dei ricorsi e la loro distribuzione per tipologia di intermediario, di ricorrente e di materia della controversia; sono inoltre incluse le note metodologiche che ne descrivono il contenuto e il criterio di calcolo.

La domanda

I ricorsi ricevuti

I ricorsi in materia di CQS hanno risentito dell'evoluzione del quadro normativo e giurisprudenziale. Dopo il calo del 2022, connesso soprattutto con le modifiche al TUB che avevano limitato la rimborsabilità dei costi per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021², dall'inizio del 2023 si è osservato un progressivo aumento (64 per cento), a seguito dell'intervento della Corte costituzionale che ha modificato nuovamente il

¹ A partire da questa Relazione, la voce non include i ricorsi sui conti correnti, che sono invece classificati nella categoria “raccolta” (cfr. nell'Appendice la tav. 7 e la sezione *Note metodologiche*), mentre sono stati inclusi i ricorsi su assegni e cambiali.

² Data di entrata in vigore della legge di conversione del DL 73/2021 (decreto “sostegni bis”; cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3).

quadro normativo in senso più favorevole ai clienti (fig. 2.1). Con oltre 5.900 ricorsi e una quota del 37 per cento del volume totale del contenzioso, la CQS rappresenta la materia prevalente dei ricorsi ricevuti dall'ABF lo scorso anno (tav. 2.1; per l'andamento annuale, cfr. fig. 2.1).

Figura 2.1

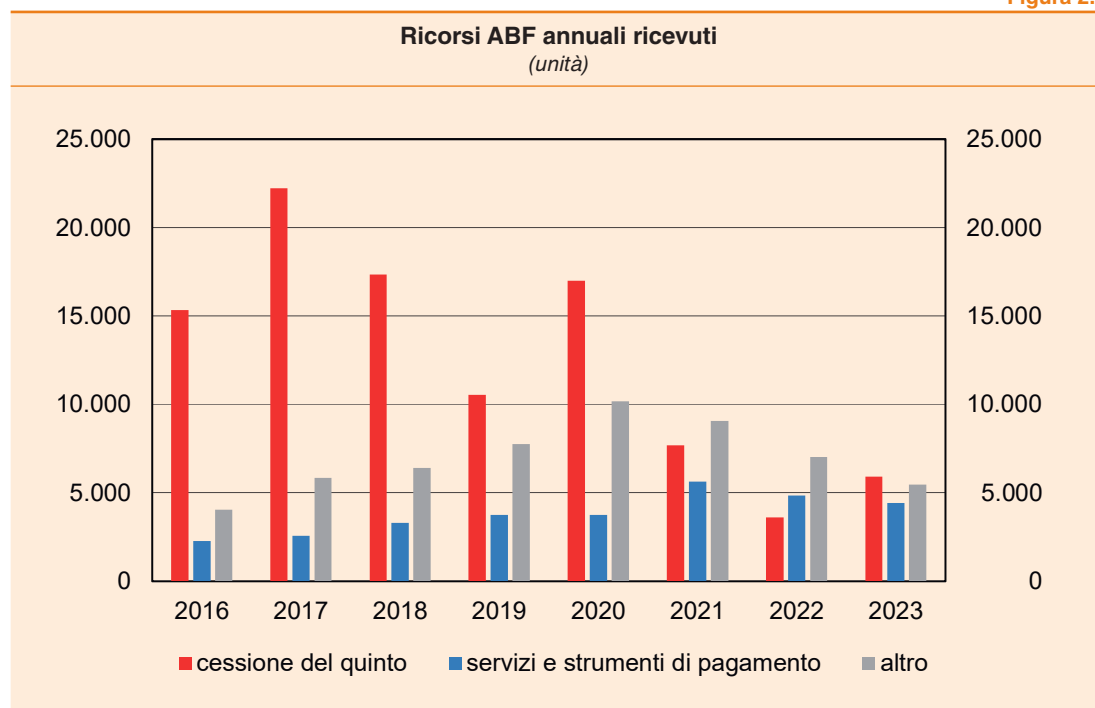


Tavola 2.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia
(unità e valori percentuali)

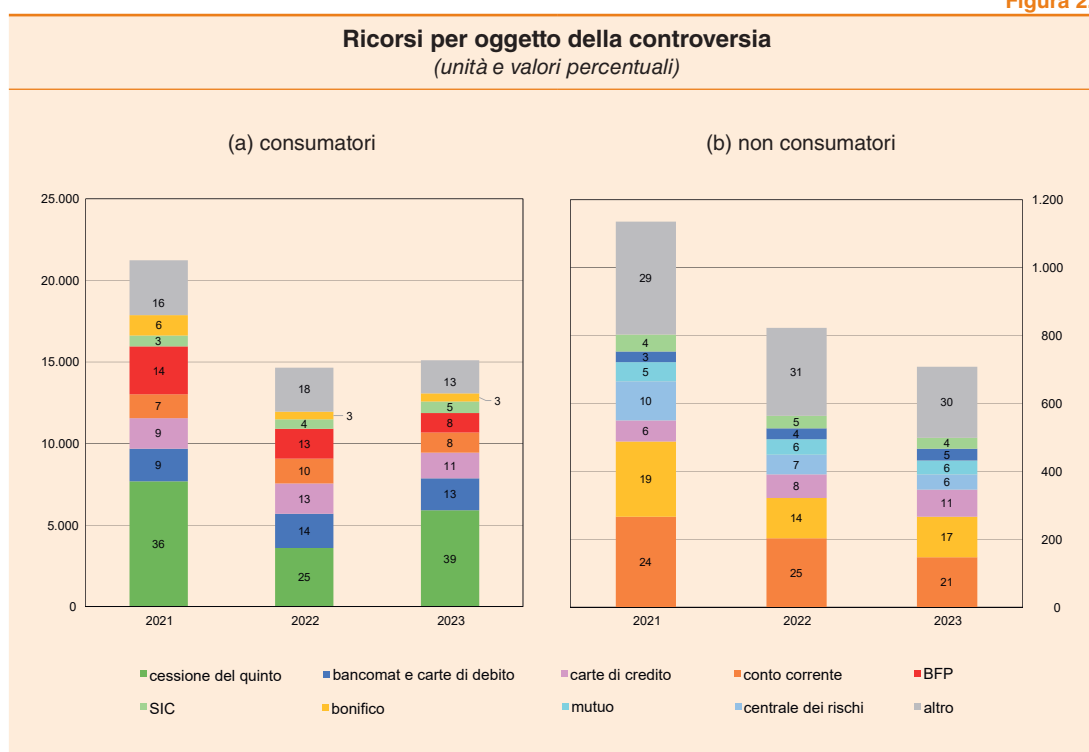
OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2022		2023		Variazione del 2023 sul 2022 %
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	3.606	23	5.909	37	64
Bancomat e carte di debito	2.127	14	1.988	13	-7
Carte di credito	1.931	12	1.659	10	-14
Conto corrente	1.722	11	1.384	9	-20
BFP	1.830	12	1.194	8	-35
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	611	4	737	5	21
Bonifico	582	4	621	4	7
Mutuo	406	3	506	3	25
Centrale dei rischi	439	3	444	3	1
Credito ai consumatori	1.000	6	370	2	-63
Altro	1.221	8	1.004	6	-18
Totale ricorsi ABF	15.475	100	15.816	100	2
Totale ricorsi escludendo CQS	11.869	77	9.907	63	-17
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	4.839	31	4.431	28	-8
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.808	31	4.532	29	-6

Il consolidamento degli orientamenti della giustizia civile su posizioni sfavorevoli ai clienti e il loro recepimento da parte del Collegio di coordinamento (cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3) hanno inciso sulla dinamica dei ricorsi in materia di BFP (-35 per cento rispetto al 2022).

Le controversie sugli utilizzi fraudolenti continuano a rappresentare un elemento di attenzione nel contenzioso ABF, nonostante la loro diminuzione (-6 per cento); tale riduzione potrebbe riflettere un maggiore impegno da parte degli intermediari nel rafforzare i presidi di sicurezza dei pagamenti elettronici e un'accresciuta consapevolezza dei rischi connessi da parte della clientela. Le controversie in materia di phishing, *spoofing*, *smishing* e *vishing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 3) sono rimaste le tipologie prevalenti (40 per cento, contro il 42 nel 2022; cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice)³.

Gli andamenti descritti rispecchiano la dinamica dei ricorsi presentati dai consumatori (fig. 2.2.a), ai quali è riconducibile il 96 per cento del volume totale del contenzioso (cfr. nell'Appendice la tav. 4 e la sezione *Note metodologiche*).

Figura 2.2



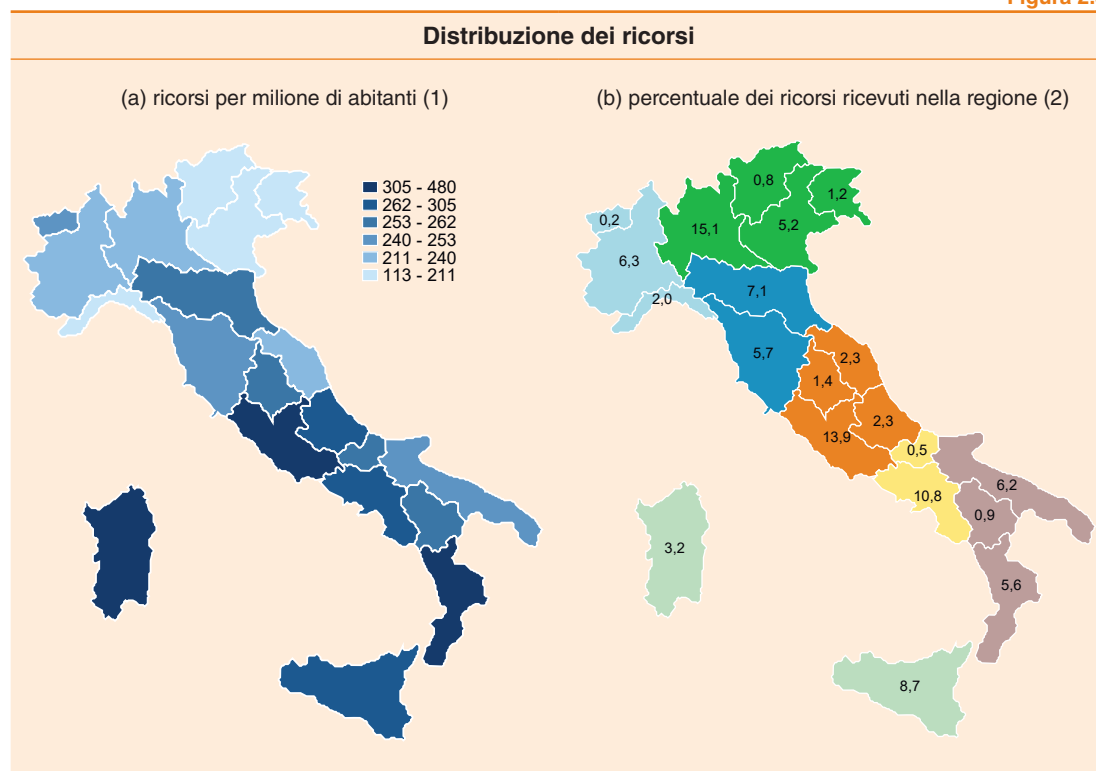
³ Tra le restanti tipologie portate all'attenzione dell'Arbitro compaiono quelle relative ai pagamenti online (14 per cento) e alle operazioni presso ATM (13 per cento).

La differente composizione per oggetto della controversia dei non consumatori rispetto a quella osservata per i consumatori è dovuta soprattutto alla diversità dei servizi e degli strumenti bancari e finanziari di cui si avvalgono le imprese (fig. 2.2.b).

La distribuzione territoriale dei ricorsi

Le regioni del Centro e del Sud Italia continuano a essere caratterizzate da un numero di controversie in rapporto agli abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord (fig. 2.3.a). La crescita maggiore di ricorsi per milione di abitanti si è registrata in Calabria e in Sicilia. Le prime tre regioni per densità di ricorsi per abitante sono risultate nell'ordine: Calabria, Lazio e Sardegna. Questi risultati sono coerenti con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, risultante dalle evidenze relative ai procedimenti davanti l'Autorità giudiziaria⁴. I ricorsi presentati da soggetti residenti all'estero (79) sono aumentati del 30 per cento.

Figura 2.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2023. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

⁴ Nel periodo 2015-19, nel Mezzogiorno sono stati iscritti 6 nuovi procedimenti ogni 1.000 abitanti in più rispetto al Centro Nord; il divario si amplia se si tiene conto della composizione per micro-materia (cfr. M. Cugno, S. Giacomelli, L. Malgieri, S. Mocetti e G. Palumbo, *La giustizia civile in Italia: durata dei processi, produttività degli uffici e stabilità delle decisioni*, Banca d'Italia, Questioni di economia e finanza, 715, 2022). Sulla base di elaborazioni effettuate su dati del Ministero della Giustizia e dell'Istat, fra il 2014 e il 2022 oltre la metà del contenzioso civile in materia di contratti bancari è stato presentato all'Autorità giudiziaria nei distretti del Sud e delle Isole, a fronte di una popolazione residente che corrisponde a circa un terzo di quella nazionale.

I Collegi di Milano e Roma continuano a essere i poli sui quali si concentra il maggior numero di controversie, con una quota pari rispettivamente al 22,3 e al 20,4⁵ per cento del totale a livello nazionale (fig. 2.3.b).

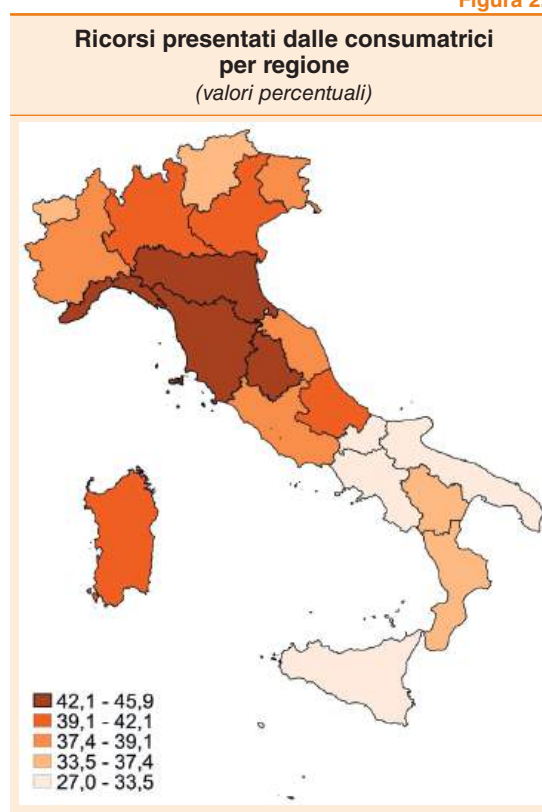
Chi ha presentato i ricorsi

La tipologia consumatori. – Diversamente dalla composizione per genere della popolazione italiana, che risulta sostanzialmente equilibrata a livello nazionale e regionale⁶, i dati sui ricorsi all'ABF riferiti a questa tipologia mostrano una prevalenza del genere maschile. Infatti nel 2023 solo il 38 per cento delle istanze è stato presentato da donne; la quota è rimasta in linea con quella del 2022 (39 per cento). La percentuale delle consumatrici ricorrenti è molto più bassa nelle regioni del Sud (fig. 2.4).

Con riferimento all'oggetto del contenzioso, i ricorsi in materia di CQS e di credito ai consumatori sono stati presentati per circa due terzi da uomini, un dato che riflette la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti (cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 3). Il contenzioso su strumenti e servizi di pagamento è stato proposto nel 55 per cento dei casi da uomini, mentre i ricorsi in tema di BFP sono stati avanzati in poco più della metà dei casi da donne (cfr. la figura nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice). Infine il contenzioso sugli utilizzi fraudolenti è stato proposto per il 53 per cento da uomini.

La quota dei ricorsi che sono stati avanzati con l'assistenza di un rappresentante è rimasta prevalente (72 per cento) e in linea con quella del 2022 (fig. 2.5). Questa modalità continua a essere preferita soprattutto dai ricorrenti in materia di CQS, SIC e BFP.

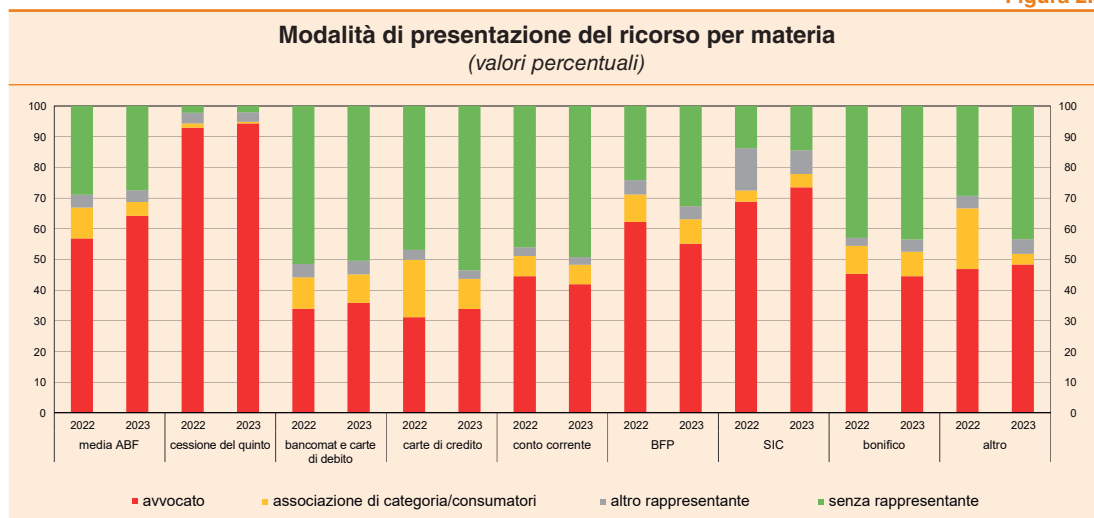
Figura 2.4



⁵ La quota include i ricorsi presentati da ricorrenti non residenti sul territorio nazionale (cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice).

⁶ Secondo dati di fonte Istat, al 1° gennaio 2023 la popolazione italiana era composta per il 51 per cento da donne e per il 49 per cento da uomini.

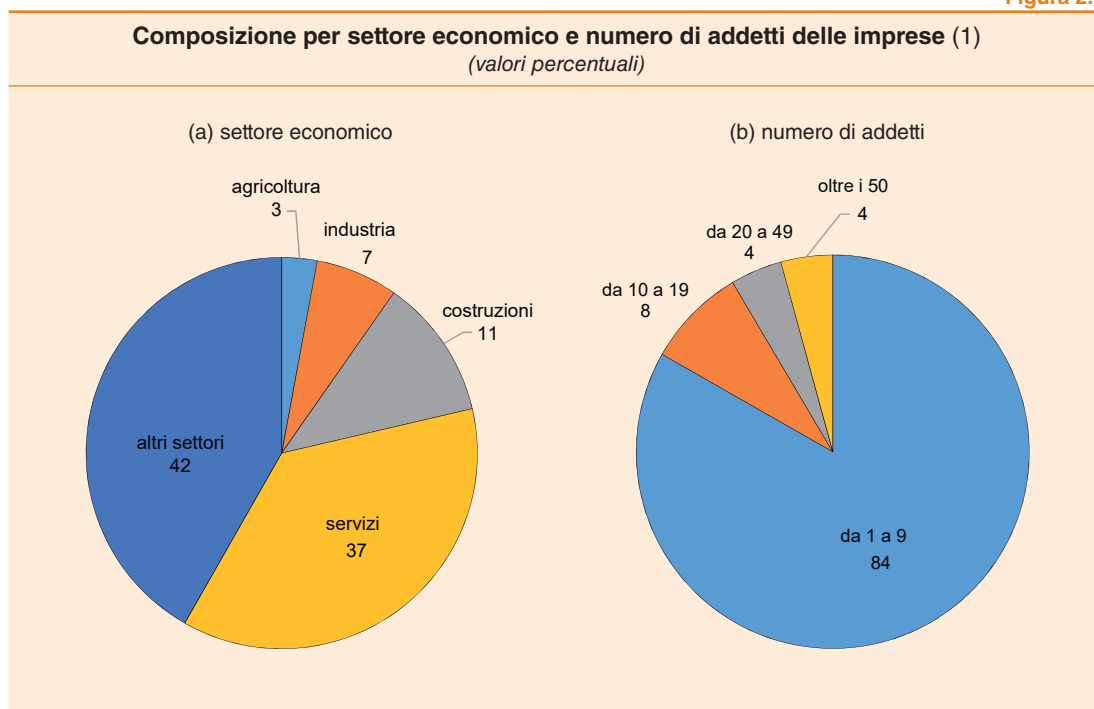
Figura 2.5



La tipologia non consumatori. – Solo il 4 per cento dei ricorsi ricevuti nel 2023 è stato avanzato da non consumatori. In questa tipologia si evince una netta prevalenza delle imprese operanti nel settore dei servizi o in settori diversi da quello agricolo, edilizio e industriale (fig. 2.6.a). Tra le aziende ricorrenti la maggior parte risulta essere di ridotta dimensione, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'84 per cento dei casi (fig. 2.6.b).

La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante è in linea con quella della tipologia consumatori.

Figura 2.6



(1) Dati desunti da un'indagine proposta ai ricorrenti che hanno utilizzato il portale.

Nelle Marche, in Puglia e in Umbria la percentuale dei ricorsi presentati dai non consumatori (oltre il 7 per cento) è stata più alta di quella registrata a livello nazionale, mentre in Basilicata, Calabria e Friuli Venezia Giulia la quota è risultata la più bassa (2 per cento).

LE CARATTERISTICHE DEI CONSUMATORI E DELLE CONSUMATRICI RICORRENTI

L'analisi dei dati anagrafici dei consumatori e delle consumatrici che nel 2023 hanno presentato ricorso attraverso il portale online dell'ABF permette di delineare un profilo più dettagliato dei ricorrenti, anche con riferimento a caratteristiche quali il titolo di studio e la professione.

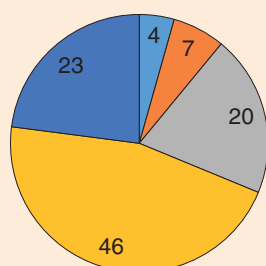
L'età media è stata di 54 anni, in linea con il biennio precedente. La distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari¹, continuando a risultare più elevata per i ricorsi su CQS e BFP, minore per le segnalazioni ai SIC, per i servizi e strumenti di pagamento e per i mutui.

In merito al titolo di studio, i ricorrenti che non si avvalgono dell'aiuto di un rappresentante hanno un livello di istruzione più alto (figura A).

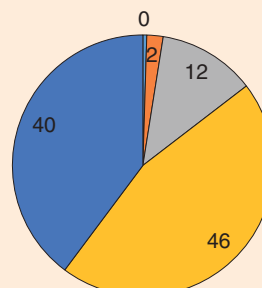
Figura A

Composizione per titolo di studio dei ricorrenti (1)
(valori percentuali)

(a) ricorsi presentati con rappresentante



(b) ricorsi presentati senza rappresentante

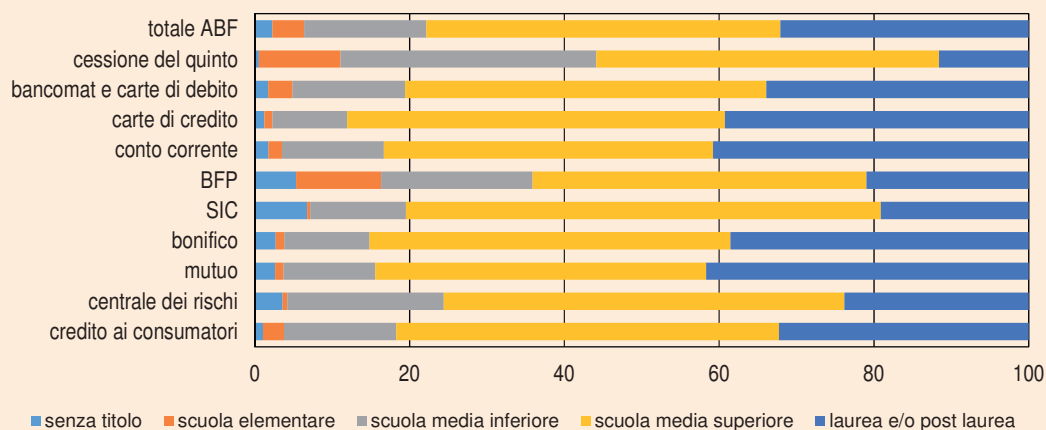


(1) Il tasso di risposta alla domanda sul titolo di studio è più alto per coloro che hanno fatto ricorso senza l'aiuto di un rappresentante. In particolare la quota di ricorrenti che si è avvalsa di un rappresentante e ha scelto "non so/non rispondo" è pari al 69 per cento, mentre è del 2 per cento per coloro che hanno presentato il ricorso autonomamente.

Lo spaccato per materia del ricorso a seconda del titolo di studio del ricorrente suggerisce una relazione tra queste due dimensioni; in particolare i ricorsi su CQS e BFP risultano presentati da una più alta percentuale di ricorrenti aventi titolo di studio non superiore alla licenza di scuola media inferiore. Al contrario, i ricorsi sulle materie riguardanti servizi e strumenti di pagamento sono avanzati da una più elevata percentuale di ricorrenti con laurea e/o titolo post laurea (figura B).

¹ Per approfondimenti, cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2022.

Composizione per materia e per titolo di studio dei ricorrenti (valori percentuali)



Gli intermediari

Anche nel 2023 le banche hanno assorbito un volume di ricorsi superiore alla metà dell'intero contenzioso affluito all'Arbitro (58 per cento), con un incremento dell'8 per cento in termini assoluti rispetto al 2022.

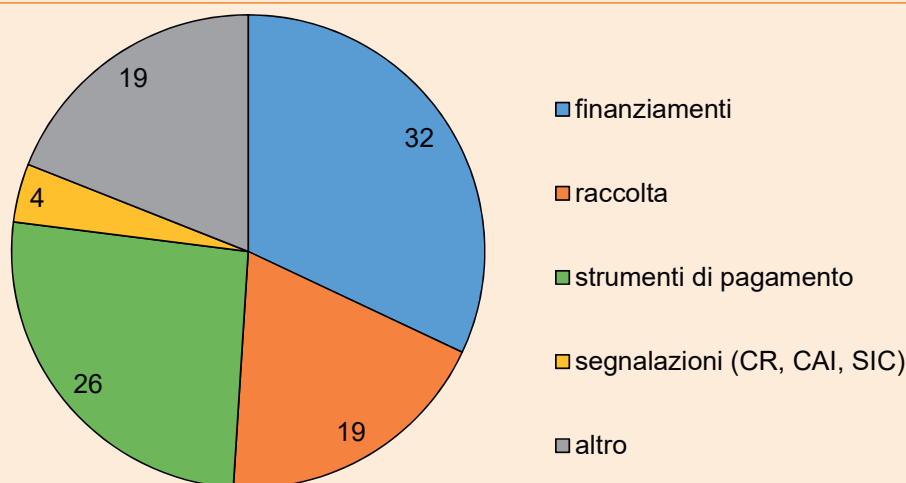
I ricorsi avanzati nei confronti delle società finanziarie sono aumentati in termini assoluti (25 per cento in più nel confronto con l'anno precedente), soprattutto per effetto della dinamica del contenzioso in materia di CQS (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 1).

I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2023

Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, i reclami ricevuti dagli intermediari nel 2023 sono stati poco superiori alle 365.000 unità, in crescita del 15 per cento rispetto al 2022. L'aumento in termini assoluti ha interessato, anche se con intensità differente, tutte le categorie oggetto di segnalazione, e in misura maggiore, la raccolta (35 per cento). La composizione per categoria resta tuttavia sostanzialmente invariata rispetto al 2022: i finanziamenti ne rappresentano l'aggregato principale (32 per cento, contro il 35 nel 2022; figura).

Il 29 per cento dei reclami è terminato con un esito favorevole per il ricorrente, il 9 per cento con un esito parzialmente favorevole, mentre il restante 62 si è concluso negativamente (27, 6 e 67 nel 2022, rispettivamente). Per la raccolta la quota di reclami respinti è stata superiore alla media (81 per cento); per le restanti componenti ha invece registrato valori in linea con la media (64, 61 e 66 per cento, rispettivamente per strumenti di pagamento, finanziamenti e segnalazioni).

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



Fonte: elaborazioni su segnalazioni di vigilanza. I dati potrebbero risentire di eventuali mancate segnalazioni.

Tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, le contestazioni giunte all'attenzione dell'Arbitro hanno rappresentato il 4 per cento di quelle ricevute e l'8 per cento di quelle respinte dagli intermediari (5 e 8 per cento nel 2022); quelle concernenti la materia dei servizi e strumenti di pagamento hanno costituito rispettivamente il 5 per cento dei reclami ricevuti e l'8 per cento di quelli respinti dagli intermediari.

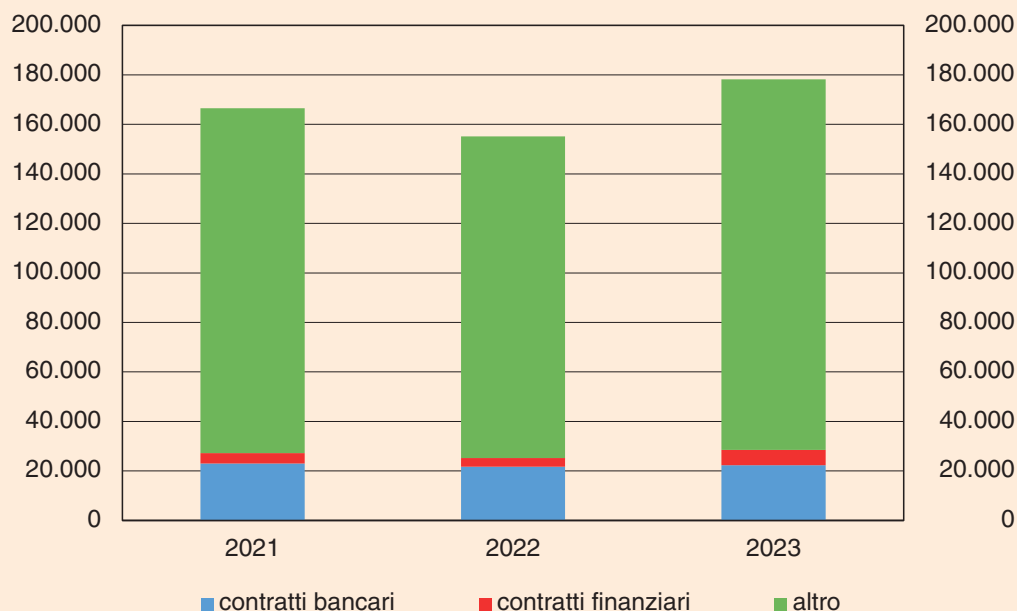
Le materie oggetto di ricorso riflettono la tipologia degli intermediari e la loro specializzazione; per le società finanziarie hanno prevalso i ricorsi in materia di CQS (84 per cento sul totale; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2); quasi il 90 per cento del contenzioso degli istituti di moneta elettronica ha riguardato le carte di pagamento.

I ricorsi ABF sono un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza, così come gli esposti alla Banca d'Italia (attraverso i quali i clienti lamentano comportamenti scorretti di banche o intermediari finanziari; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*). Dalle analisi effettuate sul biennio 2022-23 è emersa una correlazione positiva, a livello di singolo intermediario, tra numero di ricorsi all'ABF, reclami agli intermediari ed esposti inviati alla Banca d'Italia.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Mediazione civile e ABF hanno natura e caratteristiche diverse ma entrambi soddisfano la condizione di procedibilità ex D.lgs. 28/2010, costituendo requisito preliminare per un eventuale ricorso alla giustizia ordinaria. Nel 2023 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono aumentati del 15 per cento: quelli relativi ai contratti bancari sono rimasti pressoché costanti (solo 3 per cento in più), mentre i procedimenti riguardanti i contratti finanziari sono cresciuti di oltre il 75 per cento (figura A).

Mediazione civile (unità)



Fonte: Ministero della Giustizia.

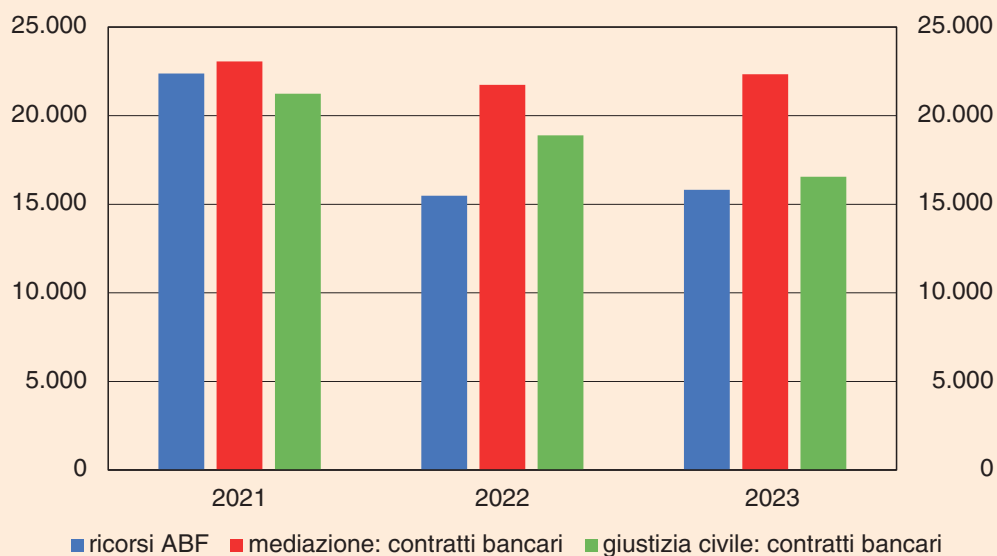
Per i procedimenti relativi ai contratti bancari le parti sono comparse nel 55 per cento dei casi, una percentuale in linea con quella del 2022 e con le mediazioni nel loro complesso (53 per cento); la quota è invece scesa al 42 per cento per i contratti finanziari (46 nel 2022). Per i procedimenti riguardanti i contratti bancari e finanziari la mediazione si è conclusa positivamente con un accordo fra le parti rispettivamente nell'8 e nel 10 per cento dei casi. Quando le parti hanno accettato di confrontarsi anche dopo il primo incontro obbligatorio, la quota è salita rispettivamente al 30 e al 31 per cento. Tali percentuali rimangono tra le più basse nell'ambito di quelle osservate per le materie che formano oggetto di mediazione civile. I dati potrebbero però sottostimare la quota di accordi effettivamente raggiunti in seguito all'attivazione della mediazione; questi possono essere infatti conclusi anche al di fuori del procedimento stesso.

Nel 2023 il valore economico mediano di tutti i procedimenti di mediazione è stato di 10.250 euro; quello relativo ai contratti bancari e finanziari è stato rispettivamente di 17.500 e 5.000 euro.

Diversamente dai ricorsi ricevuti dall'ABF e dai nuovi procedimenti iscritti in mediazione, in leggero aumento, i procedimenti presentati davanti al giudice civile in materia di contratti bancari si sono ridotti del 12 per cento (figura B)¹.

¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali e di secondo grado presso le Corti d'appello.

Ricorsi ABF, procedimenti di mediazione e di giustizia civile (unità)



L'offerta

Le decisioni

Nel 2023 i Collegi hanno assunto 15.015 decisioni; erano state 17.378 nel 2022. La flessione è riconducibile alla dinamica del contenzioso in entrata, che ha mostrato una riduzione dei ricorsi nella prima parte dell'anno e un aumento nella seconda metà; di conseguenza, per una parte dei ricorsi pervenuti nel 2023 la procedura si è conclusa nell'anno successivo.

Il tempo medio di chiusura della procedura⁷, in diminuzione, è stato di 118 giorni al netto dei periodi di sospensione (135 al lordo; rispettivamente 120 e 140 nel 2022). Il 96 per cento dei procedimenti si è concluso entro il termine di 180 giorni previsto dalla normativa e oltre il 99 per cento entro 270 giorni⁸.

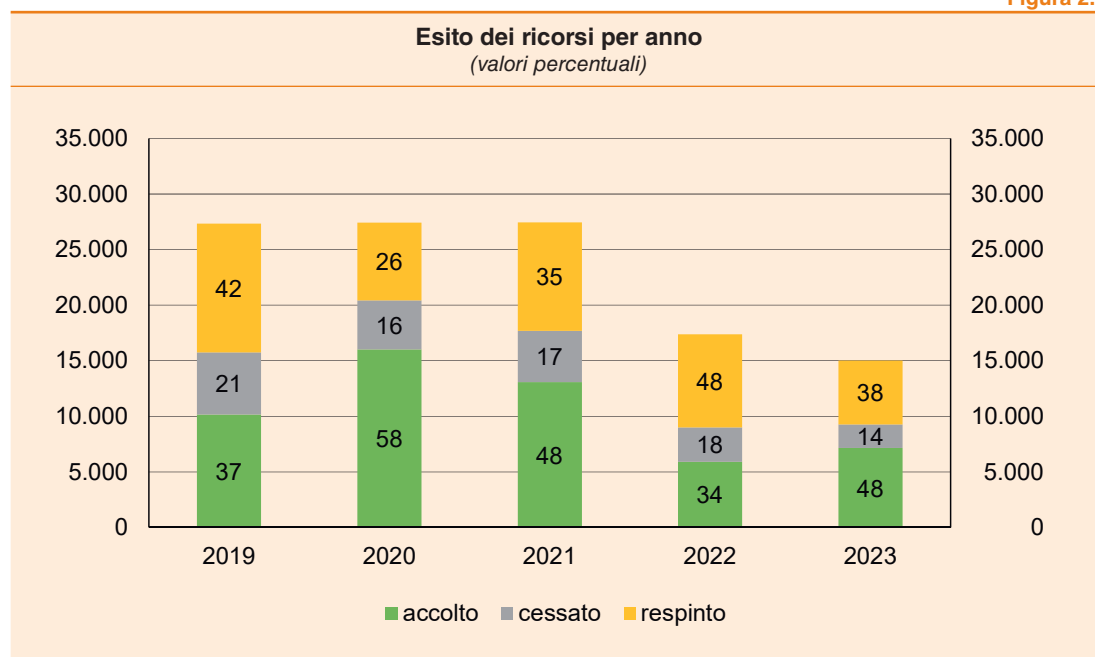
Nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle loro richieste, mentre nel 14 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (cfr. nella

⁷ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito 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 comunicano solo il dispositivo.

⁸ Il termine di 180 giorni può essere prorogato di ulteriori 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

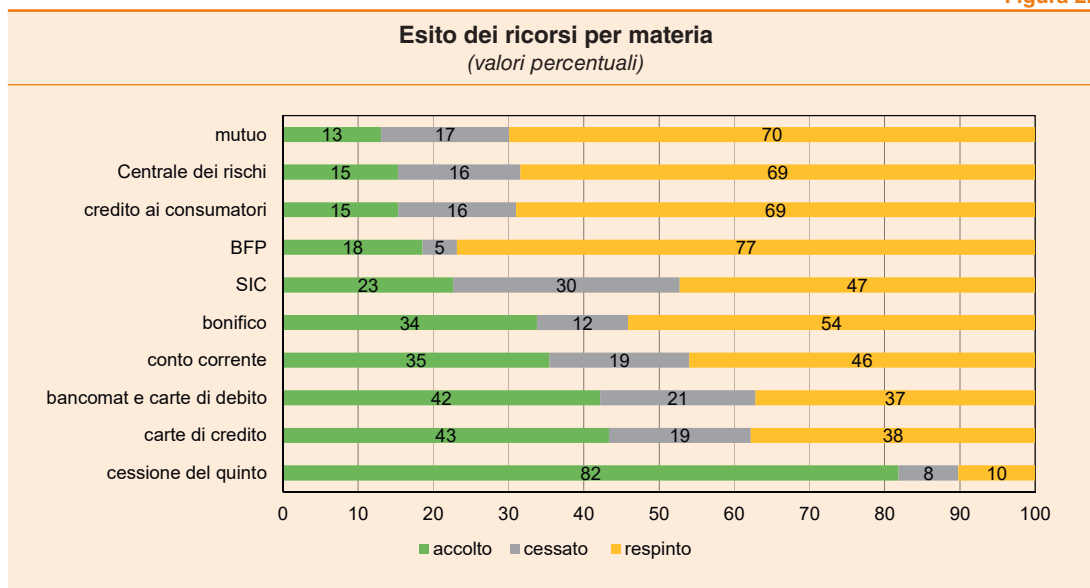
sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). Il significativo incremento della quota dei ricorsi accolti (era il 34 per cento nel 2022) è riconducibile prevalentemente al contenzioso relativo alla CQS (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3). Il restante 38 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: si tratta dei casi in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata, non provata o inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura (fig. 2.7; cfr. il capitolo 4).

Figura 2.7



Tra le principali materie del contenzioso, la percentuale di accoglimento del ricorso o di cessazione per intervenuto accordo tra le parti è stata più bassa e in calo in caso di istanze sui BFP (23 per cento; 31 nel 2022) e sul mutuo (30 per cento; 34 nel 2022); la quota è invece risultata molto elevata (90 per cento) per i ricorsi riguardanti la CQS (51 per cento nel 2022; fig. 2.8). In particolare l'andamento degli esiti sul contenzioso riguardante i BFP è stato condizionato dal consolidamento della posizione della giurisprudenza, in senso favorevole per l'intermediario, sui rendimenti dei buoni Q/P (cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3). Con riferimento alla CQS invece il forte incremento degli esiti sostanzialmente favorevoli ai ricorrenti è dovuto all'intervento della Corte costituzionale alla fine del 2022 (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3). Gli esiti in materia di mutuo riflettono anche il contenzioso sulla responsabilità precontrattuale della banca, nell'ambito del quale spesso viene riconosciuta l'autonomia imprenditoriale dell'intermediario nel concedere il mutuo o la sua rinegoziazione (cfr. il paragrafo: *I mutui e altri finanziamenti* del capitolo 3). Sebbene inferiori ai dati dell'anno precedente, anche le percentuali di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per i ricorsi su bancomat e carte di debito e di credito sono risultate alte, rispettivamente 63 e 62 per cento (73 e 69 nel 2022).

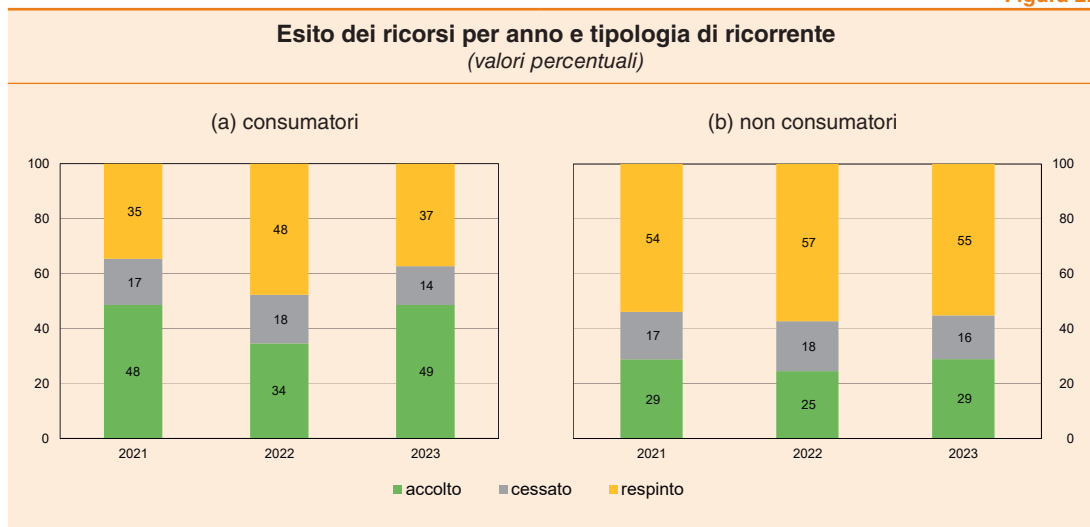
Figura 2.8



In materia di utilizzi fraudolenti, le decisioni sono state per il 42 per cento favorevoli ai ricorrenti; nel 18 per cento dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 40 per cento delle istanze è stato respinto.

La quota di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) ha continuato a essere più alta per i ricorrenti della tipologia consumatori rispetto a quelli della tipologia non consumatori⁹ (figg. 2.9.a e 2.9.b).

Figura 2.9



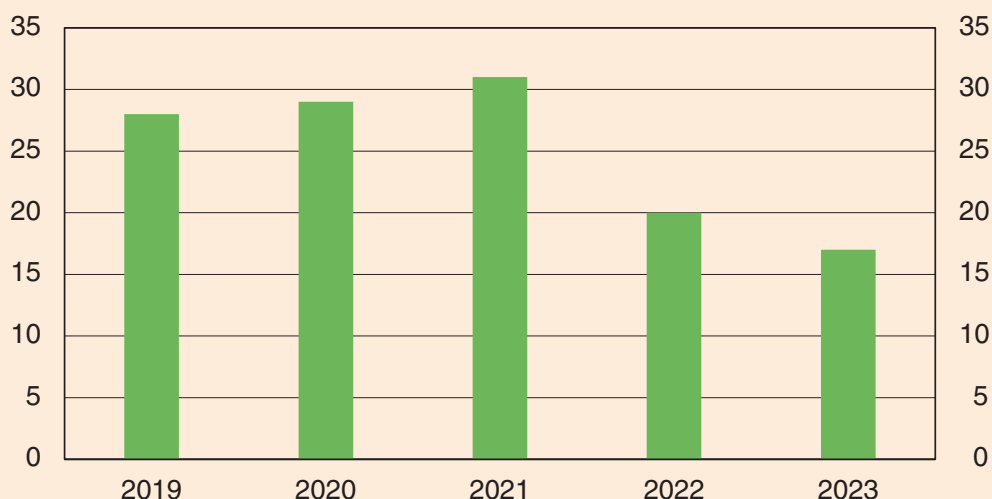
⁹ Sulla differenza tra le percentuali di pronunce sostanzialmente favorevoli per i ricorrenti consumatori e quelle per i non consumatori incide la quota elevata di ricorsi decisi in materia di CQS (33 per cento) che riguardano i soli consumatori e registrano percentuali di accoglimento significativamente superiori alla media.

GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2023

Nel 2023 è stata richiesta agli intermediari, attraverso le decisioni ABF, la restituzione ai ricorrenti di 17,3 milioni di euro (figura). La riduzione dell'ammontare rispetto al 2022 (19,6 milioni) è riconducibile prevalentemente alla materia CQS che, se da un lato è stata caratterizzata da un maggior numero di ricorsi accolti, dall'altro ha registrato importi medi contenuti¹. Le somme effettivamente restituite alla clientela sono diminuite, passando da 17,3 a 12,3 milioni di euro. Anche in questo caso la flessione è dovuta soprattutto alle controversie sulla CQS, per le quali nel 2023 si è osservato un numero elevato di inadempimenti. Alla differenza hanno contribuito anche gli inadempimenti sugli utilizzi fraudolenti che, seppure numericamente modesti, sono risultati in lieve aumento rispetto all'anno precedente e caratterizzati da importi elevati².

Figura

Importi riconosciuti in totale
(milioni di euro)



¹ L'importo medio riconosciuto in materia di CQS è stato di 1.200 euro, a fronte di un importo medio complessivo passato da 3.400 euro nel 2022 a 2.800 nel 2023.

² L'importo medio riconosciuto in materia di frodi è stato di 4.800 euro.

Nel 2023 il tasso complessivo di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi è stato del 74 per cento (81 nel 2022)¹⁰. La riduzione è attribuibile alla CQS in quanto, nonostante l'intervento della Corte costituzionale, alcuni intermediari hanno

¹⁰ Dati aggiornati al 1° aprile 2024. Le percentuali possono subire variazioni in relazione agli aggiornamenti successivi alla data di riferimento.

continuato a non condividere la posizione dell'ABF. Gli inadempimenti in materia di BFP sono stati invece più contenuti rispetto all'anno precedente, anche alla luce del calo del relativo contenzioso. Per queste due materie (cfr. i paragrafi: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* e *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3) gli intermediari hanno adempiuto al 60 per cento delle pronunce (70 nel 2022). Al netto di tali inadempimenti il tasso di adesione è stato pari al 94 per cento¹¹, in aumento rispetto allo scorso anno (90 per cento).

Tra le altre casistiche, sebbene numericamente ridotte, si segnalano in particolare alcuni inadempimenti alle decisioni riguardanti i finanziamenti a carattere rotativo associati all'utilizzo di carte di credito¹², nonché alle pronunce relative alle modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali nei rapporti di conto corrente. Il numero di inadempimenti in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento, per quanto in aumento, è risultato ancora limitato; in particolare in diversi casi le decisioni inadempite hanno riguardato casi di *spoofing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 3).

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2024 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario da parte dei ricorrenti o dagli stessi intermediari successivamente alla decisione dell'ABF nel triennio 2021-23.

Dall'indagine è emerso che delle pronunce riguardanti i circa 60.000 ricorsi decisi dall'Arbitro in questo periodo solo il 2,4 per cento ha avuto un seguito presso la giustizia civile; nel 98 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (era il 93 nell'indagine riferita al periodo 2020-22).

Il 75 per cento delle domande al giudice ordinario ha avuto ad oggetto la CQS (82 per cento nella precedente indagine); la quota relativa ai BFP e ai servizi e strumenti di pagamento è stata rispettivamente del 17 e 2 per cento (era del 6 per cento per entrambe le categorie nella rilevazione relativa al triennio 2020-22).

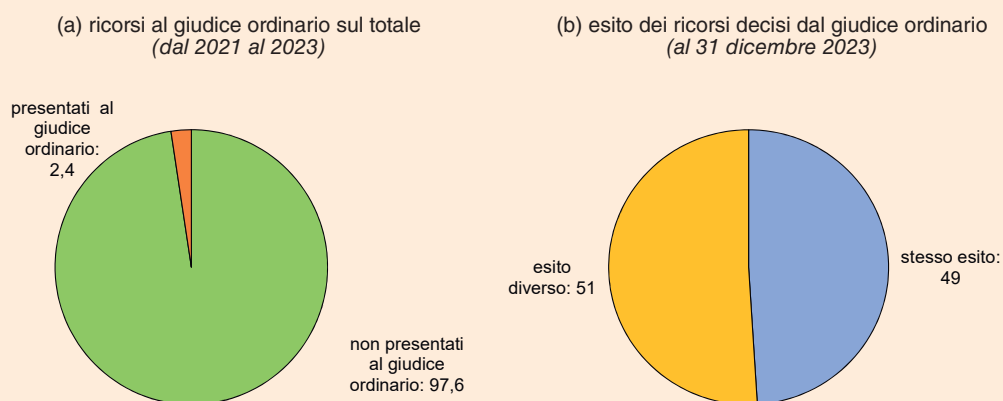
Alla fine del 2023 risultava deciso il 29 per cento dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF. L'orientamento dell'Arbitro è stato confermato nel 49 per cento dei casi (figura), corrispondente a circa 200 pronunce; la percentuale è stata inferiore a quella del 2022 (73 per cento).

¹ Si tratta di 27 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili circa il 76 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2021-23. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi all'ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

¹¹ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: ***Intermediari inadempienti***.

¹² Il credito rotativo (denominato anche credito revolving) è una forma di finanziamento caratterizzata da un'elevata flessibilità di utilizzo e da un tasso di interesse generalmente più elevato rispetto ad altre tipologie di prestito (per la definizione, cfr. il portale della Banca d'Italia: ***L'Economia per tutti***).

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



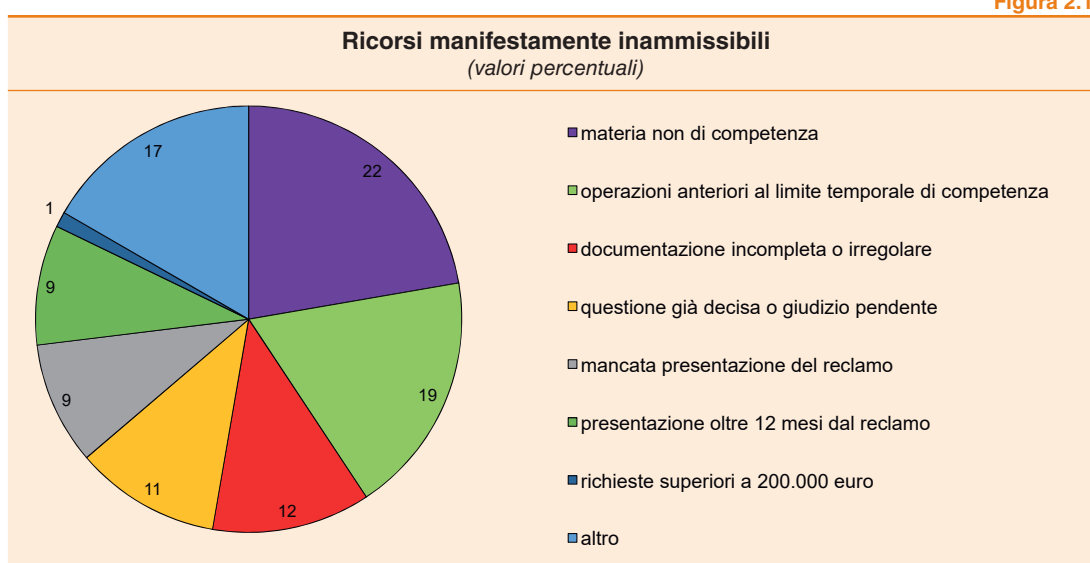
La mancata conferma degli orientamenti ABF ha riguardato principalmente i ricorsi in materia di BFP e CQS. Con riferimento ai primi, la quasi totalità dei disallineamenti è stata riconducibile alla questione dei rendimenti dovuti sui buoni della serie Q/P, rispetto ai quali nel corso del 2022 l'ABF aveva assunto un orientamento contrapposto a quello della giurisprudenza di legittimità. In seguito al consolidamento di tale giurisprudenza, nel 2023, il Collegio di coordinamento dell'ABF si è allineato alla Cassazione recependone le indicazioni (cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3): ciò lascia ipotizzare pertanto che in futuro il tasso di disallineamento su tale materia potrebbe diminuire. Per quanto attiene invece alla CQS, parte dei disallineamenti sono stati dovuti: (a) alla circostanza per cui il giudice ordinario si è trovato a decidere la questione esaminata dall'Arbitro sulla base di un mutato quadro normativo, per effetto sia della modifica legislativa introdotta nel 2021, sia della successiva pronuncia della Corte costituzionale (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3); (b) a una diversa interpretazione dei principi giuridici applicabili alla questione, soprattutto con riferimento al criterio di calcolo dei rimborsi dovuti al cliente².

² In questi casi, sia l'ABF sia il giudice ordinario avevano accolto il ricorso e disposto il rimborso di tutti gli oneri *up front*, pur seguendo un criterio diverso. Il giudice è infatti solito applicare il criterio proporzionale lineare mentre l'ABF utilizza tale criterio solo per i costi *recurring* e il criterio della curva degli interessi per i costi *up front* (per le definizioni degli oneri *up front* e *recurring*, cfr. il paragrafo *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3).

Nel 2023 sono stati dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi 516 ricorsi, circa il 3 per cento del totale di quelli presentati, in linea con il 2022 (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). La motivazione prevalente è rimasta la non competenza per materia dei Collegi (22 per cento; cfr. il paragrafo: *La competenza temporale, per materia e per valore* del capitolo 4). Sono più che

triplicati rispetto al 2022 i ricorsi dichiarati manifestamente inammissibili in quanto riguardanti una questione sorta antecedentemente al limite temporale di competenza dell'Arbitro¹³ (poco meno del 19 per cento dei casi). In lieve calo è risultata la quota di ricorsi manifestamente inammissibili per documentazione incompleta o irregolare¹⁴ (12 per cento). Si sono mantenute sostanzialmente stabili sia la percentuale di ricorsi non ammessi per questione già decisa o per la presenza di un giudizio pendente davanti all'Autorità giudiziaria sulla stessa domanda, sia la quota di quelli non ammessi per mancata presentazione del reclamo, requisito quest'ultimo necessario per ricorrere all'Arbitro (fig. 2.10; cfr. il paragrafo: *Il preventivo reclamo* del capitolo 4).

Figura 2.10



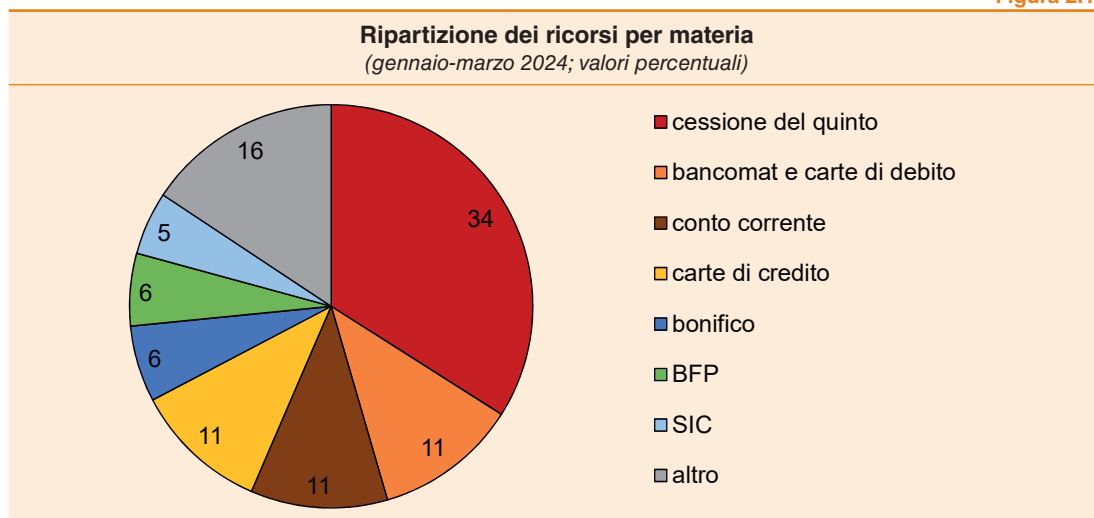
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2024

Nei primi tre mesi del 2024 i ricorsi all'Arbitro sono stati oltre 4.000, in flessione del 3 per cento rispetto al corrispondente periodo dell'anno precedente. La diminuzione delle controversie in tema di BFP, carte di credito, bancomat e carte di debito, è stata parzialmente compensata dall'aumento dei ricorsi su altre materie quali CQS, conto corrente e bonifico (fig. 2.11). I ricorsi sugli utilizzi fraudolenti sono diminuiti in misura più marcata (-16 per cento) rispetto al totale di quelli presentati all'Arbitro.

¹³ Il 2023 è stato il primo anno di piena applicazione del nuovo regime sulla competenza temporale dell'ABF. Da ottobre del 2022 non possono essere più sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso. Prima della modifica normativa non potevano essere presentati ricorsi relativi a controversie su operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

¹⁴ Il ricorso può essere dichiarato inammissibile ad esempio qualora non sia allegata copia del documento di identità in corso di validità del ricorrente o in mancanza della prova del pagamento dei 20 euro a titolo di spese della procedura.

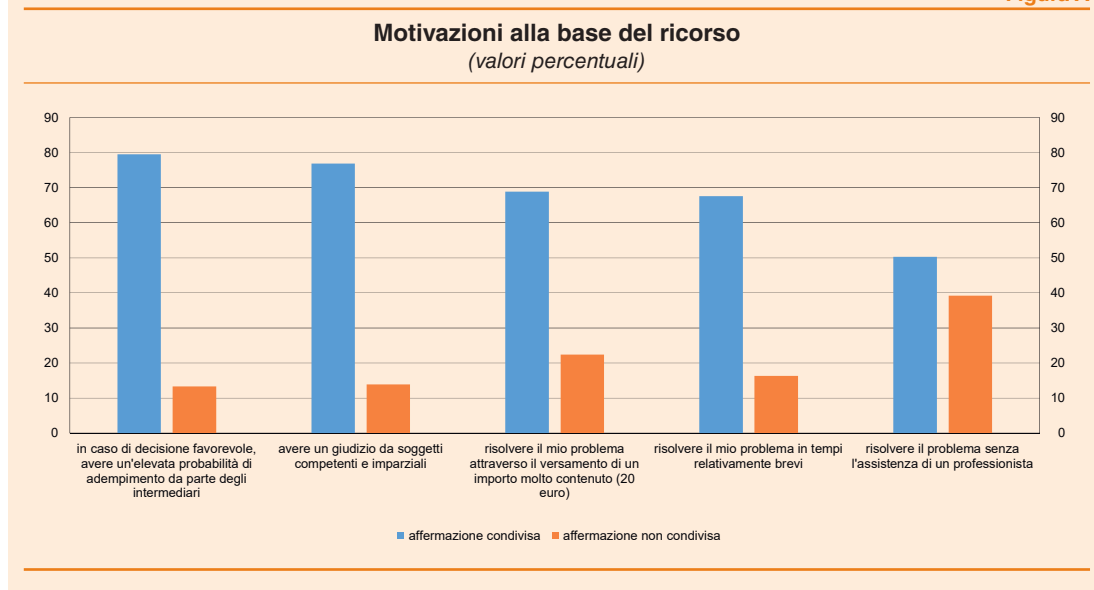
Figura 2.11



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RICORRENTI

Nei primi mesi del 2024 è stata condotta un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF e il cui procedimento si è concluso nel corso del 2023, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere indicazioni utili per migliorare il sistema. Attraverso gli indirizzi di posta elettronica forniti all'Arbitro al momento della presentazione del ricorso, sono stati contattati circa 4.500 ricorrenti, dei quali quasi 1.000 hanno risposto al questionario. Il tasso di partecipazione, poco superiore al 20 per cento, è risultato in linea con quello del 2023. Il campione dei rispondenti è stato successivamente ribilanciato in modo da garantirne il più possibile la corrispondenza con la popolazione effettiva dei ricorrenti all'ABF (cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice).

Figura A



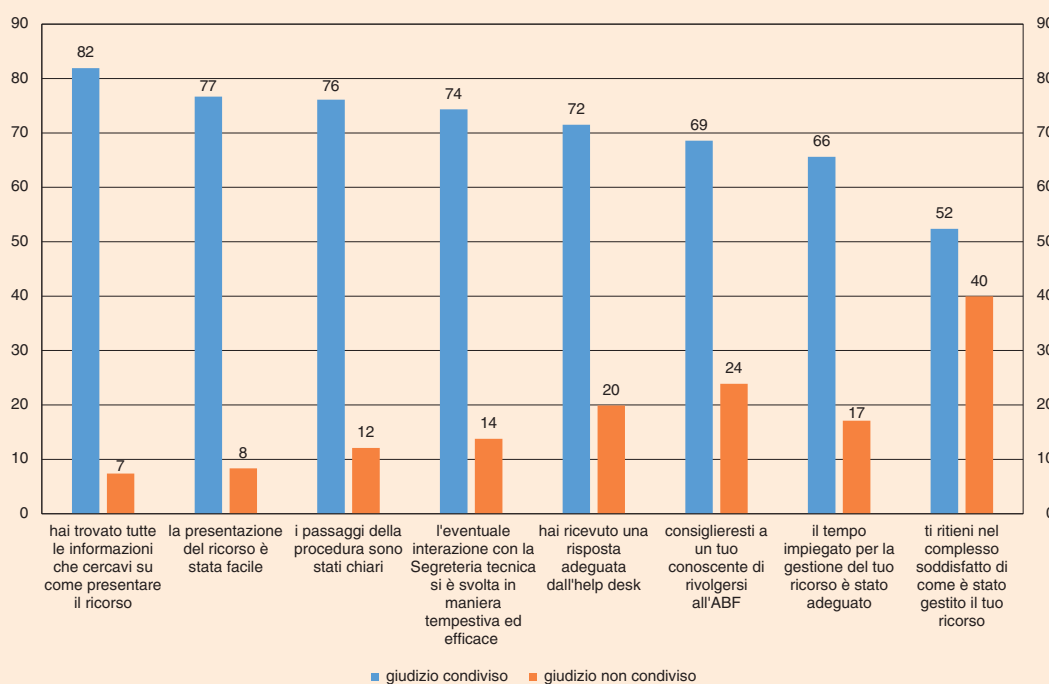
Le principali motivazioni che inducono a rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) avere un'alta probabilità che l'intermediario adempia in caso di esito favorevole del ricorso; (b) ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti e imparziali (figura A).

Il 95 per cento ha letto la decisione del Collegio e, di questi, l'86 per cento l'ha ritenuta chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta (73 per cento) per coloro che hanno visto respinta la propria istanza. Tra i ricorrenti che hanno letto la decisione, il 68 per cento ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa (nella precedente indagine era il 54 per cento).

Il grado di soddisfazione è risultato elevato e in linea con gli anni precedenti. In particolare è stata molto alta la percentuale di coloro che hanno ritenuto agevole il reperimento delle informazioni su come avanzare ricorso e hanno considerato facile la presentazione e chiara la procedura (figura B).

Figura B

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



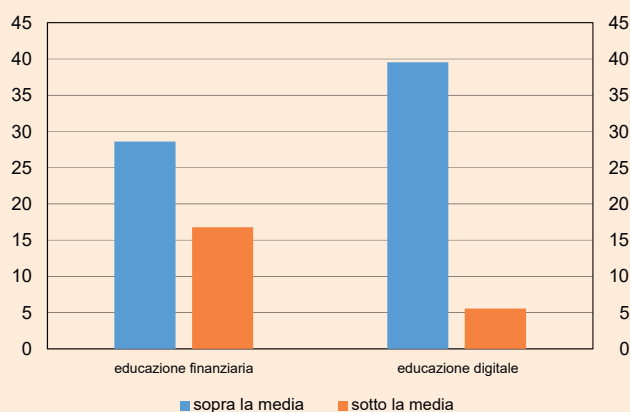
Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che circa il 93 per cento ha avuto accesso almeno una volta al mese al proprio conto in modalità home banking e che il 79 per cento ha effettuato bonifici online; l'87 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

Un'altra sezione è stata dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti. In entrambi gli ambiti la quota di chi ha valutato le proprie competenze al di sopra della media è risultata maggiore di quella di coloro

che le hanno repute al di sotto della stessa. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti online (figura C).

Figura C

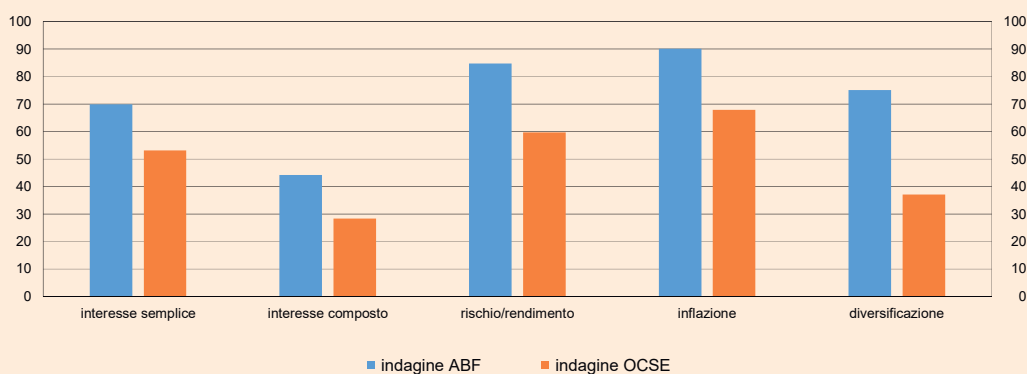
Autovalutazione delle competenze economico-finanziarie e digitali (valori percentuali)



I ricorrenti ABF hanno mostrato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE¹: in particolare, hanno risposto correttamente nel 70 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 44 per cento ai quesiti su quello composto (rispettivamente 53 e 28 per cento nell'indagine OCSE; figura D). È emersa inoltre una correlazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e l'autovalutazione delle stesse.

Figura D

Conoscenze economico-finanziarie degli intervistati (valori percentuali delle risposte corrette)



¹ Le domande sono state scelte tra quelle utilizzate nell'indagine internazionale *OECD/INFE 2023 International survey of adult financial literacy* condotta dall'OCSE in collaborazione con 39 paesi. La Banca d'Italia partecipa all'iniziativa con l'*Indagine sull'alfabetizzazione e le competenze finanziarie degli italiani (Iacofi)* condotta a cadenza triennale. Per approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: [Alfabetizzazione finanziaria degli adulti in Italia](#).





3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2023



Il conto corrente

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca custodisce le somme del cliente e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite: l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, l'utilizzo di carte o assegni e l'esecuzione di bonifici (cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il conto corrente in parole semplici*). Il conto corrente bancario è il conto di pagamento più comune.

Le banche non sono obbligate ad aprire un conto corrente alla clientela. I prestatori di servizi di pagamento sono tenuti però a offrire ai consumatori il “conto con caratteristiche di base” che consente di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali (per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia *L'Economia per tutti*).

In caso di ritardo nel trasferimento dei servizi di pagamento attivi sul conto corrente bancario (cosiddetta portabilità), il cliente ha diritto al pagamento di una somma di denaro. Il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sul tema della portabilità dei servizi di pagamento¹ in due casi simili tra loro. In particolare i clienti avevano chiesto la portabilità dei servizi di pagamento attivi sul loro conto corrente e, a causa dei ritardi della banca presso la quale si trovava il conto, avevano domandato il risarcimento del danno per violazione della normativa sui conti di pagamento². L'ABF ha ritenuto in primo luogo che, ai sensi di legge, il conto corrente è qualificabile come un conto di pagamento, in quanto consente le operazioni tipiche di questa forma di rapporto, come l'esecuzione e la ricezione di operazioni di pagamento a favore di terzi e l'esecuzione di bonifici. Il Collegio di coordinamento ha quindi rilevato che, secondo la normativa in materia, nel caso in cui il trasferimento sia eseguito oltre il termine di 12 giorni lavorativi dall'invio della richiesta, l'intermediario inadempiente è tenuto a corrispondere al consumatore una somma di denaro determinata per legge, salvo il diritto al risarcimento del danno ulteriore³.

¹ Per l'orientamento precedente, cfr. Collegio di coordinamento, decisione [26297/2019](#).

² Per approfondimenti, cfr. l'art. 126-decies TUB, nel quale si chiarisce che un conto di pagamento è un conto detenuto in nome di uno o più consumatori, usato per depositare, trasferire o ritirare fondi, indipendentemente da ogni obbligazione sottostante tra il pagatore e il beneficiario.

³ Collegio di coordinamento, decisioni [25/2024](#) e [26/2024](#).

La domanda di portabilità deve essere rivolta all'intermediario presso cui si vuole trasferire il conto, usando la specifica modulistica. Nel medesimo caso l'ABF ha tuttavia precisato che il cliente è tenuto a rispettare la corretta procedura e a rivolgere la richiesta di trasferimento, completa di tutte le informazioni necessarie, all'intermediario presso cui intende aprire il nuovo conto. Considerato che nei casi esaminati il cliente si era invece rivolto all'intermediario presso cui deteneva il conto da trasferire, il Collegio ha rigettato il ricorso⁴.

La banca non è obbligata ad aprire un conto corrente alla clientela ma è tenuta a chiarire le ragioni del rifiuto. Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, salvo il caso di conto con caratteristiche di base riservato ai consumatori, la banca può legittimamente rifiutare l'apertura di un conto corrente in quanto rientra nella propria discrezionalità il compito di valutare la convenienza e l'opportunità dell'operazione. L'ABF ha tuttavia chiarito che la banca è comunque tenuta a esplicitare le ragioni del rifiuto, nel rispetto dei principi di buona fede e di correttezza nelle relazioni con la clientela. Nel caso esaminato, il Collegio ha accolto il ricorso presentato da una società alla quale la banca aveva negato l'apertura del conto senza fornire alcuna indicazione, nemmeno di carattere generale, delle motivazioni alla base del rifiuto⁵.

Il conto corrente cointestato a firma disgiunta non si estingue per effetto del recesso esercitato da uno solo dei cointestatari. In un caso il ricorrente chiedeva di accertare il suo diritto di recedere da un contratto di conto corrente cointestato con la moglie e a firma disgiunta. L'Arbitro ha quindi accolto il ricorso, ricordando il proprio orientamento secondo il quale il singolo cointestatario può recedere liberamente da un conto corrente a firma disgiunta senza che ciò estingua il rapporto, di cui rimane titolare esclusivo l'altro cointestatario⁶.

Il recesso della banca da un contratto di conto corrente deve essere effettuato nel rispetto del termine di due mesi. L'ABF ha ribadito che l'intermediario ha la facoltà di recedere senza giusta causa da un contratto di conto corrente a tempo indeterminato, nel rispetto del termine di preavviso previsto dalla legge⁷. Nel caso esaminato il Collegio ha accolto il ricorso in quanto la banca aveva effettuato il recesso dando al cliente circa un mese di preavviso; ha inoltre riconosciuto il risarcimento del danno⁸.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Catania è tornato sul tema del diritto della banca di recedere dal conto corrente, richiamando anche l'orientamento dell'ABF. Il giudice ha ricordato che il recesso non deve essere sorretto da particolare motivazione, fermo restando che la

⁴ Collegio di coordinamento, decisioni **25/2024** e **26/2024**.

⁵ Decisione **5928/2023**.

⁶ Decisione **6490/2023**.

⁷ L'art. 126-septies TUB prevede che l'utilizzatore di servizi di pagamento ha sempre la facoltà di recedere dal contratto senza penalità e senza spese; la banca può recedere da un contratto a tempo indeterminato se ciò è previsto dal medesimo contratto e dando un preavviso di almeno due mesi.

⁸ Decisione **6120/2023**.

banca è tenuta a rispettare i principi di buona fede e correttezza. Nel caso esaminato, considerato che la banca aveva concesso al cliente un preavviso di recesso più lungo rispetto a quello di legge, che non vi erano affidamenti sul conto e che quest'ultimo era in attivo, il Tribunale ha ritenuto che la chiusura non avrebbe determinato alcun danno al cliente e che il recesso era legittimo¹.

¹ Tribunale di Catania, ordinanza del 21 settembre 2023.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 119 TUB prevede che il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere copia della documentazione bancaria relativa a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. La banca deve rispondere non oltre 90 giorni e può addebitare al cliente solo i costi di produzione della documentazione.

L'intermediario è obbligato a consegnare al titolare di un conto corrente bancario solo gli estratti conto relativi ai dieci anni precedenti la richiesta. In un caso il ricorrente chiedeva all'intermediario la consegna di tutti gli estratti conto, anche ultradecennali, di due rapporti (un conto corrente e un conto deposito titoli) per il periodo 1995-2001. Il Collegio ha innanzitutto ricordato il consolidato orientamento dell'Arbitro⁹, in base al quale il titolare di un conto corrente ha il diritto di ottenere copia degli estratti conto limitatamente ai dieci anni precedenti la sua richiesta. Considerato che il cliente aveva chiesto copia degli estratti conto andando oltre il termine decennale e che la banca aveva già consegnato tutta la documentazione relativa al decennio, il Collegio ha rigettato la richiesta¹⁰.

Il diritto a ottenere copia del contratto stipulato con la banca è soggetto all'ordinario termine di prescrizione di dieci anni, che decorre dalla data di chiusura del rapporto. Nello stesso caso già richiamato il ricorrente aveva chiesto alla banca anche la consegna di copia del contratto di conto corrente e di deposito titoli. L'Arbitro ha ricordato che l'obbligo di consegnare e conservare la documentazione contrattuale può essere esercitato fino a dieci anni dopo la chiusura del rapporto¹¹. L'ABF ha accolto la domanda, in quanto entrambi i rapporti erano stati chiusi nel 2018 e non erano quindi ancora trascorsi dieci anni¹².

⁹ Collegio di coordinamento, decisione **6887/2022**.

¹⁰ Decisione **10556/2023**.

¹¹ Collegio di coordinamento, decisione **15404/2021**.

¹² Decisione **10556/2023**.

Il singolo condomino ha diritto di chiedere direttamente all'intermediario copia della documentazione relativa al conto corrente condominiale solo se la preventiva richiesta rivolta all'amministratore non ha avuto esito positivo. In un caso la ricorrente chiedeva alla banca gli estratti conto del condominio nel quale risiedeva. Il Collegio ha chiarito che il condomino può far valere il diritto a ottenere copia della documentazione bancaria relativa al conto corrente condominiale, non solo nei confronti dell'amministratore, ma anche direttamente all'intermediario, unicamente se ha prima rivolto una richiesta senza esito all'amministratore. Poiché nel caso esaminato quest'ultimo non aveva concesso alla ricorrente di visionare la documentazione, il Collegio ha accolto il ricorso¹³.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Napoli, richiamando l'orientamento della Cassazione¹, ha affermato che il diritto del cliente di ottenere copia della documentazione relativa alle operazioni effettuate, previsto dall'art. 119, comma 4, TUB, riguarda anche gli estratti conto, la cui consegna è quindi dovuta con riferimento ai dieci anni precedenti la richiesta².

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 29 novembre 2022, n. 35039.

² Tribunale di Napoli Nord, sentenza del 23 gennaio 2023, n. 211.



I buoni fruttiferi postali

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

I buoni fruttiferi postali (BFP) sono emessi da Cassa depositi e prestiti, assistiti dalla garanzia dello Stato e collocati da Poste Italiane; garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse. Ai BFP (come ai libretti di risparmio postale) non si applicano le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia¹, ma per le controversie che li riguardano è comunque possibile ricorrere all'ABF.

¹ Per la normativa di riferimento, cfr. il decreto del Ministro dell'Economia e delle finanze del 6 ottobre 2004 e successive modificazioni.

Ai BFP della serie Q/P si applica il rendimento fissato dal decreto ministeriale di emissione della serie Q anche per l'ultimo decennio di fruttuosità dei titoli. Il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sulle modalità di rimborso dei BFP a scadenza trentennale della serie Q/P, ossia dei buoni della serie Q emessi sui moduli cartacei della precedente serie P. Sul retro di questi buoni, dove erano indicati i tassi di interesse della serie P, era stato apposto un timbro che cancellava i precedenti rendimenti

¹³ Decisione **4284/2023**.

e indicava i nuovi tassi di interesse della serie Q. Il timbro però cancellava e modificava i rendimenti del nuovo buono della serie Q/P solo per i primi vent'anni, mentre per gli ultimi dieci anni rimanevano indicati i rendimenti della precedente serie P. In passato l'ABF aveva disposto in questi casi l'applicabilità delle condizioni di rimborso originarie indicate sul retro del buono per l'ultimo decennio di fruttuosità della serie P¹⁴. Tuttavia, alla luce del consolidamento della giurisprudenza¹⁵, il Collegio di coordinamento ha rivisto il proprio orientamento e ha stabilito che ai titolari di buoni della serie Q/P spettano i rendimenti disciplinati dal decreto ministeriale del 13 giugno 1986 (istitutivo della serie Q) per tutti gli anni di fruttuosità, compreso l'ultimo decennio¹⁶.

La mancata consegna del foglio informativo al momento dell'acquisto del BFP non sospende la prescrizione. In un caso, nel settembre 2022, i titolari di BFP di serie CE e CB scaduti nel 2010 ne chiedevano la liquidazione; la richiesta veniva rifiutata, considerato che erano passati oltre dieci anni dalla scadenza ed era maturata la prescrizione del diritto alla riscossione. I clienti si rivolgevano quindi all'ABF lamentando la mancata consegna del foglio informativo al momento della sottoscrizione del titolo e chiedendo l'accertamento della sospensione del termine di prescrizione. Il Collegio, rilevato che su entrambi i buoni era riportata la serie e la dicitura "a termine"¹⁷, in linea con il proprio consolidato orientamento¹⁸ ha stabilito che la mancata consegna del foglio informativo non impedisce all'intermediario di eccepire l'avvenuta prescrizione¹⁹.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha ribadito che l'incompletezza del timbro recante i rendimenti della serie Q apposto sul retro di buoni della serie P non determina il diritto del titolare all'applicazione dei tassi della vecchia serie, neppure per l'ultimo decennio di fruttuosità dei buoni. La Cassazione ritiene infatti che l'imperfezione del timbro non abbia valore di manifestazione di volontà e che l'indicazione della serie Q/P sul fronte e sul retro del buono impedisca la formazione del legittimo affidamento del titolare sull'applicabilità dei rendimenti della serie P per l'ultimo decennio di fruttuosità. Al contrario, la lacuna creata dal timbro incompleto deve essere colmata con un'integrazione, applicando esclusivamente i tassi fissati dal decreto ministeriale istitutivo della serie Q per l'intero periodo di fruttuosità¹.

¹ Cass., Sez. I, sentenza del 26 luglio 2023, n. 22619, ordinanza del 1° settembre 2023, n. 25583 e ordinanza del 18 settembre 2023, n. 26740.

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione **6142/2020**.

¹⁵ Per approfondimenti, cfr. Cass., Sez. I, ordinanza del 3 marzo 2023, n. 87, ordinanza del 1° settembre 2023, n. 25583 e ordinanza del 18 settembre 2023, n. 26740. La Cassazione si era già pronunciata nello stesso senso: Cass., Sez. I, ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4384 e ordinanze del 14 febbraio 2022, nn. 4748, 4751 e 4763 (cfr. il capitolo 3 nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2022).

¹⁶ Collegio di coordinamento, decisione **9321/2023**.

¹⁷ I buoni postali a termine si differenziano da quelli ordinari in quanto hanno solitamente una durata più breve. Producono interessi sino alla loro scadenza e si prescrivono in dieci anni.

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisione **17814/2019**.

¹⁹ Decisione **3690/2023**.

Il Tribunale di Pavia si è recentemente soffermato su un caso di mancata consegna del foglio informativo con riferimento a BFP della serie 18N emessi nel 2006. In particolare il Tribunale ha rilevato che l'indicazione della data di scadenza o della durata non era riportata né sui moduli cartacei del buono, né nel decreto ministeriale istitutivo della serie, che rimandava al foglio informativo per tali indicazioni. Visto che l'intermediario non aveva provato la consegna del foglio informativo, il Tribunale ha stabilito che, in questo caso, la mancata consegna del documento aveva impedito al cliente di conoscere il termine di decorrenza della prescrizione del buono. Pertanto il giudice ha condannato l'intermediario a risarcire il danno, quantificato nel capitale maggiorato degli interessi².

² Tribunale di Pavia, sentenza del 18 gennaio 2024, n. 144.



I depositi bancari

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito bancario la banca acquista la proprietà delle somme depositate e si obbliga a restituirle al cliente nel termine previsto oppure a richiesta, con il preavviso concordato tra le parti. Al deposito a risparmio è solitamente associato un libretto, documento sul quale vengono registrate tutte le operazioni di prelievo e versamento.

Il libretto di risparmio postale è sottoscrivibile presso gli uffici postali; è emesso da Cassa depositi e prestiti e garantito dallo Stato italiano (per maggiori informazioni, cfr. il portale *L'Economia per tutti*).

Alla morte di uno dei contitolari di un libretto di risparmio postale a firma disgiunta, l'intermediario non può rifiutare al contitolare superstite il pagamento della sua quota, anche quando gli eredi si oppongano alla liquidazione, salvo che il contratto non preveda diversamente. Il contitolare di un libretto di risparmio postale a firma disgiunta lamentava che, dopo la morte dell'altro cointestatario, l'intermediario si era rifiutato di liquidare la sua quota (pari alla metà del saldo) in quanto gli eredi del defunto avevano presentato una formale opposizione al pagamento. L'Arbitro ha chiarito che, quando vi è conflitto tra il cointestatario superstite e gli eredi di quello defunto, l'intermediario può rifiutare lo svincolo della quota del superstite solo se ciò è espressamente previsto nel contratto. Sul punto il Collegio ha quindi accolto il ricorso, in quanto il contratto non conteneva una clausola di questo genere²⁰.

²⁰ Decisione 8744/2023.



Il deposito titoli in amministrazione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga a fornire servizi di natura prettamente bancaria, come la custodia dei titoli del cliente e la riscossione, per suo conto, di interessi o dividendi, ambiti su cui in generale è competente l'ABF. Questo contratto bancario è spesso collegato alla prestazione di servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF): i profili di trasparenza relativi allo svolgimento dei servizi di investimento sono di competenza della Consob e, per il relativo contenzioso, dell'**Arbitro per le controversie finanziarie** (ACF). Per maggiori informazioni, cfr. **gli estratti dei verbali dei forum ABF-ACF**, convocati sulla base di quanto previsto dal **protocollo d'intesa** tra la Banca d'Italia e la Consob volto a disciplinare forme di collaborazione tra ABF e ACF.

Se l'intermediario tarda a liquidare titoli in depositi amministrati caduti in successione, l'erede ha diritto a ottenere il risarcimento del danno se prova la perdita subita. La ricorrente, coerede della persona defunta e coerede della stessa insieme ad altri congiunti, lamentava il deprezzamento dei titoli presenti in un deposito amministrato causato dal ritardo dell'intermediario nella gestione della pratica successoria. La ricorrente denunciava inoltre di avere ricevuto, a causa del ritardo, una liquidazione del valore dei titoli inferiore rispetto a quanto atteso e chiedeva il risarcimento del danno. Il Collegio, aderendo al proprio consolidato orientamento e allineandosi alla posizione condivisa con l'ACF nell'ambito dei **forum**, ha ritenuto che la domanda rientrasse nella competenza dell'ABF, in quanto non venivano contestati danni da perdita di chances legati all'esercizio di scelte di investimento, ma il danno, connesso con il valore dei titoli, riveniente dal mero ritardo nella gestione della pratica successoria. Il riferimento al valore dei titoli, infatti, era esclusivamente finalizzato a quantificare il danno lamentato. Nel merito l'ABF ha riconosciuto che il ritardo dell'intermediario (oltre cinque mesi per concludere la pratica successoria) non era giustificato da esigenze istruttorie particolari e che la cliente aveva depositato tutta la documentazione necessaria, inclusa la dichiarazione di successione. Il Collegio ha tuttavia rigettato la domanda di risarcimento del danno in quanto non era stata fornita prova del relativo deprezzamento²¹.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha affrontato un caso simile, in cui il ritardo nella liquidazione di titoli in depositi amministrati caduti in successione era imputabile al rispetto di obblighi imposti dalla normativa fiscale. Gli eredi del defunto non possono infatti ricevere le somme cadute in successione fino a quando non sia provata la presentazione della

²¹ Decisione **6911/2023**.

dichiarazione di successione con l'indicazione del credito¹. La Cassazione ha quindi chiarito che questa norma rende il credito degli eredi inesigibile fino alla presentazione della documentazione necessaria nonché improduttivo di interessi sia legali sia di mora².

¹ D.lgs. 346/1990, art. 48.

² Cass., Sez. I, ordinanza del 13 aprile 2021, n. 9670.



I mutui e altri finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve in un'unica soluzione dall'intermediario (mutuante) l'intera somma richiesta, che rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Prima di concedere il prestito il finanziatore valuta la capacità del cliente di restituire alle scadenze stabilite la somma ottenuta in prestito (merito creditizio). Nel mutuo ipotecario il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile.

Il cliente ha diritto di trasferire in tempi contenuti il proprio mutuo presso un altro intermediario attraverso la stipula di un nuovo finanziamento per un importo pari al debito residuo e anche senza il consenso dell'intermediario originario (portabilità o surroga). La procedura è completamente gratuita per il cliente.

Il cliente ha inoltre diritto all'estinzione anticipata del rapporto contrattuale con la restituzione dell'intero capitale ancora dovuto prima della scadenza del mutuo, nel rispetto delle condizioni previste dall'art. 120-ter TUB.

Per maggiori informazioni, cfr. ***Le guide della Banca d'Italia. Comprare una casa: il mutuo ipotecario.***

La concessione al cliente di un mutuo non è un obbligo per la banca, che deve sempre comportarsi secondo principi di buona fede e correttezza. Secondo il consolidato orientamento ABF, la decisione di concedere un mutuo rientra nell'autonomia imprenditoriale della banca, che può legittimamente rigettare la richiesta fornendo un'adeguata motivazione entro un termine ragionevole. Nel caso esaminato il Collegio ha ritenuto che la condotta della banca, che non aveva accolto la domanda di erogazione di un mutuo, fosse legittima in quanto la decisione era stata comunicata entro tre settimane ed era accompagnata da precise motivazioni²².

Il modulo contrattuale in cui viene pubblicizzato un tasso di interesse per una possibile surroga ha natura di mera proposta e non è vincolante per l'intermediario,

²² Decisione 4938/2023.

il quale è libero di concedere o meno la surroga, nel rispetto dei principi di buona fede. In un caso il cliente, dichiarando di avere sottoscritto e inviato alla banca il modulo contrattuale che pubblicizzava la possibilità di surrogare il mutuo a un tasso conveniente, lamentava il ritardo della banca nel condurre l'istruttoria. La banca inoltre aveva successivamente deliberato l'applicazione al mutuo di un tasso di interesse maggiore. Il ricorrente ha quindi rinunciato all'operazione di surroga in assenza di una convenienza economica e ha chiesto il risarcimento dei danni. Il Collegio ha evidenziato che il modulo sottoscritto dal cliente ha natura di mera proposta contrattuale non vincolante e che la banca può liberamente valutare se contrarre o meno. L'ABF ha però ritenuto che il comportamento dell'intermediario non fosse stato improntato ai principi di buona fede, in quanto tra la delibera della surroga e la comunicazione delle condizioni al cliente era passato oltre un mese; ha tuttavia rigettato la domanda di risarcimento in quanto non era stata fornita prova del danno²³.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione si è pronunciata sul tema della responsabilità precontrattuale per mancata stipula di un contratto di mutuo. La Cassazione ha chiarito che la responsabilità per violazione degli obblighi di buona fede e correttezza presuppone che le trattative tra le parti siano giunte a uno stadio tale da giustificare l'affidamento del cliente nella conclusione del contratto. Da ultimo ha precisato che la mancata concessione del mutuo, sulla quale il cliente faceva affidamento, deve essere sorretta da giustificate motivazioni che la banca deve esplicitare. Nel caso di specie la Corte ha dato risalto alla circostanza che, nonostante nei numerosi incontri tra il cliente e la banca fossero state ripetutamente offerte rassicurazioni dai funzionari della stessa, il mutuo non era infine stato concesso e non era stato fornito un giustificato motivo¹.

¹ Cass., Sez. III, ordinanza del 25 settembre 2023, n. 27262.



La fideiussione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Per fideiussione si intende l'impegno di un soggetto (fideiussore) a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito di un'altra persona (debitore principale).

Con la fideiussione *omnibus* il fideiussore garantisce, con il proprio patrimonio, il pagamento dei debiti presenti e futuri che il cliente ha assunto o assumerà nei

²³ Decisione 5081/2023.

confronti dell'intermediario in relazione a qualsiasi operazione bancaria, nei limiti di un importo massimo garantito¹. Con riferimento alle fideiussioni *omnibus*, nel 2005 la Banca d'Italia, nell'esercizio dei compiti di regolamentazione della concorrenza per il settore bancario (in seguito attribuiti all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, AGCM), ha ritenuto che alcune previsioni di uno schema negoziale per questa tipologia di operazione predisposto dall'Associazione bancaria italiana (ABI) risultassero lesive della concorrenza, nel caso in cui fossero applicate in modo uniforme dal sistema bancario.

¹ Per maggiori informazioni cfr. il capitolo 3 nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2022.

Sono incompatibili con il contratto di fideiussione la previsione di una clausola di pagamento a prima richiesta e quella in base alla quale il garante rinuncia a far valere ogni eccezione fondata sull'obbligazione garantita (rapporto principale). Il cliente chiedeva al Collegio di dichiarare estinta una fideiussione perché la banca convenuta non aveva fatto valere il suo diritto nei confronti del debitore entro sei mesi dalla scadenza dell'obbligazione garantita, come previsto dall'art. 1957 c.c. in materia di fideiussioni²⁴. Per decidere il ricorso il Collegio ha prima di tutto verificato che il contratto stipulato dal ricorrente fosse effettivamente qualificabile come fideiussione e non come contratto autonomo di garanzia, procedendo a una valutazione complessiva delle condizioni contrattuali²⁵. Considerato che nel contratto era presente, oltre alla clausola di pagamento a prima richiesta, anche l'esplicita rinuncia del garante a far valere ogni eccezione riguardante il rapporto principale, il Collegio – giudicando queste previsioni incompatibili con le caratteristiche tipiche del contratto di fideiussione – ha qualificato il rapporto come contratto autonomo di garanzia²⁶. L'ABF ha quindi rigettato il ricorso, considerato che il termine di sei mesi per far valere la garanzia previsto dall'art. 1957 c.c. non si applica ai contratti autonomi di garanzia: la norma trova infatti il suo fondamento proprio nel collegamento necessario tra la scadenza dell'obbligazione principale e di quella di garanzia, tipico della fideiussione²⁷.

²⁴ L'articolo precisa che “il fideiussore rimane obbligato anche dopo la scadenza dell'obbligazione principale, purché il creditore entro sei mesi abbia proposto le sue istanze contro il debitore e le abbia con diligenza continuate”.

²⁵ Sul punto il Collegio ha richiamato quanto affermato dal Collegio di coordinamento con la decisione **16511/2022** (per maggiori dettagli cfr. il capitolo 3 nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2022).

²⁶ La differenza tra fideiussione e contratto autonomo di garanzia è legata al tipo di obbligazione che vincola il garante: nel primo caso quest'ultimo si impegna a eseguire la stessa prestazione del debitore principale, mentre nel secondo caso si tratta di obbligazione autonoma e diversa. Nel contratto autonomo di garanzia il garante deve infatti indennizzare il creditore del mancato pagamento del debitore principale con il versamento tempestivo di una somma di denaro predeterminata e non può opporre al creditore le eccezioni spettanti al debitore principale.

²⁷ Decisione **1838/2023**.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

In linea con la pronuncia delle Sezioni Unite¹ e con la posizione dell'ABF, la Corte d'appello di Caltanissetta ha precisato che, con riferimento alla distinzione tra fideiussione e contratto autonomo di garanzia, qualora venga inserita in un contratto di fideiussione una clausola di pagamento a prima richiesta e senza eccezioni, il contratto dovrà essere qualificato come contratto autonomo di garanzia: tali previsioni lo rendono infatti incompatibile con il principio di accessorietà che caratterizza la fideiussione. La valutazione del giudice dovrà comunque tenere conto del tenore complessivo del contratto².

¹ Cass., Sez. Un., sentenza del 19 febbraio 2010, n. 3947.

² Corte d'appello di Caltanissetta, sentenza del 23 maggio 2023, n. 179.



Il credito ai consumatori

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il credito ai consumatori è un finanziamento per acquistare beni e servizi per sé o per la propria famiglia (ad es. un'auto, un elettrodomestico) oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. Il finanziamento (da 200 a 75.000 euro, salvi casi particolari) è concesso da una banca o da una società finanziaria, anche attraverso un fornitore di beni o servizi come il negoziante o il concessionario di auto. Tra le tipologie di credito ai consumatori figurano la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*) e il prestito finalizzato.

Il prestito finalizzato (denominato anche “credito collegato”) è una tipologia di credito al consumo legata all'acquisto di un determinato bene o servizio; grazie a questo strumento, la somma necessaria viene versata direttamente dal finanziatore al venditore dei beni o al fornitore dei servizi invece che al richiedente, che restituirà il prestito a rate. In genere, per ottenere il prestito finalizzato il consumatore si rivolge al venditore o al fornitore che ha una convenzione con una o più banche o società finanziarie e di solito gestisce la pratica per loro conto. Il contratto deve contenere l'indicazione dei beni o servizi e del loro prezzo (per la definizione del prestito personale, cfr. anche il portale *L'Economia per tutti*).

Se il fornitore non consegna i beni, li consegna difettosi o non offre i servizi acquistati e ciò configura un grave inadempimento della prestazione prevista dal contratto (art. 1455 c.c.), l'art. 125-quinquies TUB consente al consumatore di risolvere il rapporto di credito, ma solo dopo avere inutilmente richiesto per iscritto al venditore quanto dovuto (costituzione in mora). In caso di risoluzione l'intermediario è tenuto a rimborsare le rate e le altre somme già pagate.

Il tasso annuo effettivo globale (TAEG) esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi da sostenere in relazione al credito concesso e permette di confrontare le diverse condizioni economiche offerte dai finanziatori. Nel TAEG sono inclusi anche i premi assicurativi, se la conclusione della polizza è un requisito per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. Per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il credito ai consumatori in parole semplici*.

In caso di grave inadempimento del fornitore di un bene acquistato con un prestito finalizzato, il cliente ha diritto a ottenere la risoluzione del contratto di credito: il finanziatore dovrà restituire le rate già pagate e le altre spese, mentre il consumatore non dovrà versare più nulla. In un caso il ricorrente chiedeva di dichiarare la risoluzione di un prestito finalizzato all'acquisto di mobili presso un negozio convenzionato con l'intermediario e successivamente chiuso, in quanto i beni acquistati non erano stati consegnati nonostante numerosi solleciti. L'ABF, richiamando il consolidato orientamento del Collegio di coordinamento²⁸, ha ricordato che il cliente ha diritto alla risoluzione del contratto di finanziamento collegato in presenza di grave inadempimento del fornitore e dopo averlo messo in mora. Nel caso esaminato il collegamento negoziale tra finanziamento e acquisto del bene risultava dal contratto e il cliente aveva allegato prova della costituzione in mora del fornitore. Il Collegio ha inoltre ritenuto provato il rilevante inadempimento da parte del venditore e ha accolto il ricorso, pronunciando la risoluzione del contratto di credito con diritto del cliente alla restituzione di tutte le rate versate²⁹.

La polizza assicurativa accessoria a un prestito personale è considerata obbligatoria in presenza di alcune circostanze e deve quindi essere inclusa nel calcolo del TAEG; la banca può però offrire prova contraria e dimostrarne la natura facoltativa rispetto al singolo finanziamento. L'Arbitro è tornato a occuparsi della mancata inclusione nel TAEG di un prestito personale del costo del premio di una polizza assicurativa, la cui stipula, secondo il ricorrente, sarebbe stata imposta dall'intermediario, nonostante fosse descritta nel contratto come facoltativa. Il Collegio ha ribadito che la polizza deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente, e quindi obbligatoria, quando sono presenti contemporaneamente alcuni indici: (a) la funzione di copertura del credito; (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. L'intermediario può fornire prova contraria, dimostrando il carattere facoltativo della copertura assicurativa³⁰. Nel caso di specie, l'intermediario ha dimostrato la facoltatività della polizza provando di avere offerto condizioni contrattuali simili, ma senza la stipula della polizza, ad altri clienti con il medesimo merito creditizio e il Collegio ha quindi respinto il ricorso³¹.

²⁸ Collegio di coordinamento, decisione [12645/2021](#).

²⁹ Decisione [7334/2023](#).

³⁰ In questo senso si era pronunciato in precedenza anche il Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#) e [2397/2018](#).

³¹ Decisione [294/2023](#).

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Taranto ha confermato che, nei contratti di finanziamento conclusi con i consumatori, il costo della polizza assicurativa deve essere inserito nel calcolo del TAEG quando esiste una stretta connessione tra il contratto di finanziamento e la polizza assicurativa collegata, tale da far ritenere che la copertura assicurativa sia stata un elemento necessario per ottenere il credito, a prescindere dalla sua definizione contrattuale. Nel caso esaminato l'intermediario non aveva fornito alcuna prova del carattere facoltativo della polizza, che avrebbe potuto offrire dimostrando di avere illustrato al cliente i costi del credito con e senza polizza, oppure che le stesse condizioni, senza polizza, erano state applicate a soggetti con lo stesso merito creditizio, oppure ancora che il cliente aveva diritto di recesso dalla polizza per tutta la durata del finanziamento, senza costi e senza conseguenze sul credito¹.

¹ Tribunale di Taranto, sentenza del 27 aprile 2023, n. 963.



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS) è una forma di credito ai consumatori che può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria al finanziatore di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o della pensione mensili netti. Il finanziamento deve essere obbligatoriamente assistito da un'assicurazione sulla vita e contro i rischi di perdita di impiego.

Il cliente può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto al rimborso dei costi del finanziamento già pagati al momento della stipula, sulla base della vita residua del contratto.

A seguito del consolidamento del quadro normativo successivo alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza Lexitor)¹, in caso di estinzione anticipata di un contratto di credito ai consumatori il cliente ha diritto alla restituzione di tutti i costi, ad esclusione delle imposte, indipendentemente dalla data di conclusione del contratto.

Sulla materia – disciplinata dall'art. 125-sexies del TUB – è intervenuto prima il DL 73/2021 (decreto “sostegni bis”), poi la Corte costituzionale² che con sentenza del

¹ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 11 settembre 2019, Lexitor Sp.z o.o contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri (C-383/18).

² Corte costituzionale, sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263.

dicembre 2022 ha dichiarato la parziale incostituzionalità delle disposizioni transitorie previste per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021. Infine, il DL 104/2023 (decreto “asset”) ha stabilito che per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021 il consumatore ha diritto alla restituzione di tutti i costi, ad esclusione delle imposte.

Per maggiori informazioni, cfr. sul portale *L'Economia per tutti* la pagina: **Cessione del quinto dello stipendio: a cosa fare attenzione.**

Quando il cliente estingue in via anticipata un finanziamento CQS, ha diritto a una riduzione del costo totale del credito che comprende sia i costi ricorrenti (*recurring*), sia quelli istantanei (*up front*). Un cliente, dopo avere estinto in via anticipata un prestito CQS sottoscritto nel 2016 ed estinto nel 2021, chiedeva il rimborso di tutti gli oneri *up front* e *recurring* addebitati³². Il Collegio ha richiamato la sentenza n. 263/2022 della Corte costituzionale e, in linea con quanto in precedenza stabilito anche dal Collegio di coordinamento³³, ha riconosciuto il diritto del consumatore alla restituzione proporzionale di tutti i costi, inclusi quelli *up front*, con la sola esclusione dell'imposta di bollo. L'ammontare del rimborso è stato determinato applicando il criterio proporzionale lineare³⁴ per il calcolo degli oneri *recurring* e il criterio della curva degli interessi³⁵ per quelli *up front*³⁶.

In un altro ricorso l'intermediario aveva richiamato a proprio favore le conclusioni della CGUE rese in una sentenza successiva alla pronuncia Lexitor, avente ad oggetto l'estinzione anticipata di un contratto di credito immobiliare ai consumatori³⁷. L'Arbitro ha escluso la rilevanza di tale sentenza rispetto all'estinzione anticipata di contratti di credito ai consumatori, in quanto riguardava l'interpretazione della direttiva UE/2014/17 che regola il credito immobiliare ai consumatori (Mortgage Credit Directive, MCD) e non si applica al credito al consumo. Ha quindi confermato il diritto del cliente alla restituzione proporzionale di tutti i costi³⁸.

Il criterio contrattuale (diverso dal proporzionale lineare) di rimborso del premio assicurativo è applicabile purché conosciuto in anticipo dal cliente. A seguito dell'estinzione anticipata di un prestito CQS concluso nel 2011, un cliente

³² Le commissioni *up front* sono collegate ad attività concluse con la stipula del contratto di finanziamento (ad es. le spese di istruttoria); quelle *recurring* riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad es. la commissione per incasso delle rate).

³³ Collegio di coordinamento, decisione **26525/2019**. Con questa pronuncia l'ABF aveva riconosciuto il diritto del cliente alla riduzione del costo totale del credito senza distinzione tra costi *recurring* e *up front*, in applicazione dei principi della sentenza Lexitor ai casi di estinzione anticipata dei finanziamenti CQS.

³⁴ Nel criterio proporzionale lineare l'importo complessivo di ciascuna voce di costo viene suddiviso per il numero totale delle rate del prestito e poi moltiplicato per il numero delle rate residue alla data di estinzione.

³⁵ Il criterio della curva degli interessi segue il modello adottato nella costruzione del piano di ammortamento per il calcolo degli interessi, che decrescono di rata in rata.

³⁶ Decisione **10000/2023**.

³⁷ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 9 febbraio 2023, UniCredit Bank Austria AG contro Verein für Konsumenteninformation (**C-555/21**); in questa occasione la CGUE ha affermato che il diritto del consumatore è limitato alla riduzione dei soli interessi e dei “costi dovuti per la restante durata del contratto”.

³⁸ Decisione **7758/2023**.

chiedeva la restituzione della quota non maturata delle commissioni e degli oneri assicurativi. L'intermediario affermava, tra l'altro, di avere già rimborsato il premio assicurativo secondo la formula riportata nelle condizioni generali assicurative (CGA) consegnate al cliente al momento della sottoscrizione del contratto. Al fine di applicare le condizioni pattuite dalle parti in materia di rimborso anticipato i Collegi ritengono necessario verificare se il cliente sia stato messo nelle condizioni di avere piena conoscenza in anticipo del criterio alternativo a quello proporzionale lineare. L'Arbitro ha rilevato che le CGA prodotte in giudizio avevano un numero di fascicolo diverso da quello apposto sulla documentazione che il cliente aveva ricevuto al momento della sottoscrizione del prestito. Pertanto, in mancanza di prova che il cliente fosse stato informato pienamente e per tempo sul criterio di calcolo alternativo, l'ABF ha condannato l'intermediario a rimborsare il premio non goduto applicando il criterio proporzionale lineare³⁹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione si è pronunciata sul diritto dei consumatori a ottenere la riduzione del costo totale del credito, in caso di estinzione anticipata di un finanziamento stipulato nel 2007, prima dell'entrata in vigore della direttiva CE/2008/48 (Consumer Credit Directive, CCD). La Corte ha ripercorso l'evoluzione normativa del diritto alla riduzione del costo totale del credito in caso di rimborso anticipato e ha richiamato l'interpretazione fornita dalla CGUE con la sentenza *Lexitor* e dalla Corte costituzionale con la sentenza n. 263/2022. Secondo la Cassazione, anche in assenza della normativa di secondo livello (in particolare all'epoca non era stata adottata una deliberazione del CICR), già all'epoca il consumatore non poteva essere privato del diritto alla riduzione di tutti i costi del credito. La clausola che esclude il rimborso dei costi sostenuti in caso di estinzione anticipata è quindi nulla, perché determina a carico del consumatore un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto, anche prima dell'entrata in vigore dell'attuale quadro normativo¹.

Il Tribunale di Monza ha confermato che il consumatore che estingue anticipatamente un finanziamento ha diritto a ricevere la restituzione di tutti gli oneri. Ha aggiunto, confermando l'orientamento dell'ABF, che la successiva decisione della CGUE sull'estinzione anticipata dei mutui immobiliari² non influisce sulla materia del credito al consumo, riguardando l'interpretazione di una direttiva diversa. La piena applicabilità dei principi stabiliti dalla sentenza *Lexitor* è inoltre confermata dall'intervento del legislatore, che ha modificato l'art. 125-sexies TUB adeguando la normativa interna ai principi stabiliti dalla CGUE. Nel caso esaminato ha quindi riconosciuto il diritto del cliente a ottenere il rimborso di tutti i costi, incluse le commissioni previste in favore dell'intermediario del credito, perché tra l'altro si tratta di somme incassate dal finanziatore, al quale è intestata

¹ Cass., Sez. II, ordinanza del 6 settembre 2023, n. 1951.

² Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 9 febbraio 2023, *UniCredit Bank Austria AG contro Verein für Konsumenteninformation* (C-555/21).

³⁹ Decisione **6922/2023**.

la fattura del terzo³. Diversamente il Tribunale di Castrovillari ha escluso la rimborsabilità degli oneri *up front*, ritenendo che la sentenza della CGUE sul credito immobiliare consenta di superare i principi della sentenza Lexitor⁴.

³ Tribunale di Monza, sentenza del 21 agosto 2023, n. 1856.

⁴ Tribunale di Castrovillari, sentenza del 7 luglio 2023, n. 994.



Le polizze abbinare ai finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le polizze abbinare ai finanziamenti concessi da banche e altri intermediari proteggono il cliente in caso di eventi (come morte, invalidità permanente, infortunio, malattia o perdita dell'impiego) che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito o ridurre il valore della garanzia prestata (ad es. danni all'immobile ipotecato a causa di incendio o crollo). La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento. Il cliente che sottoscrive una polizza facoltativa proposta dall'intermediario può recedere dalla stessa entro 60 giorni, ferma restando la validità e l'efficacia del contratto di finanziamento.

Con **comunicazione del 17 marzo 2020**, la Banca d'Italia e l'Ivass hanno richiamato gli operatori del mercato ad adottare cautele nell'offerta di prodotti assicurativi abbinati a finanziamenti, in modo da garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia, attraverso condotte idonee a favorire la consapevolezza dei clienti sulle caratteristiche, sugli obblighi e sui vantaggi derivanti dalla combinazione dei prodotti offerti.

La surroga di un contratto di mutuo non comporta l'automatica estinzione delle polizze assicurative abbinare. Il ricorrente aveva effettuato la surroga di un mutuo e lamentava di avere continuato a pagare per alcuni anni le rate della polizza assicurativa collegata allo stesso (a copertura del rischio di morte). Il Collegio ha richiamato il proprio consolidato orientamento secondo il quale l'interesse dell'assicurato alla permanenza della polizza assicurativa non viene necessariamente meno con la surroga⁴⁰. Per questo motivo l'addebito delle rate del premio assicurativo può essere interrotto dalla banca solo dopo il formale recesso dalla polizza da parte del cliente. Nel caso in esame, considerato che il ricorrente aveva espressamente chiesto la chiusura della copertura assicurativa solo diversi anni dopo la surroga del finanziamento, il Collegio ha respinto il ricorso⁴¹.

⁴⁰ L'Arbitro ha richiamato, tra le altre, anche la decisione del Collegio di coordinamento **896/2014**.

⁴¹ Decisione **4639/2023**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta. Gli interessi maturati si trasformano in capitale, cioè sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi. La disciplina vigente prevede che gli interessi passivi, dovuti dal cliente per l'utilizzo delle somme messe a disposizione dalla banca, non possono produrre ulteriori interessi (divieto di anatocismo), salvo quelli di mora. Per alcune tipologie di rapporti contrattuali (ad es. aperture di credito regolate in conto corrente) il cliente può tuttavia autorizzare l'addebito di interessi sul conto dal momento in cui questi diventano esigibili e tale somma è considerata capitale (cfr. art. 120 TUB).

Per maggiori informazioni, anche sulle modalità di calcolo degli interessi nelle operazioni bancarie, cfr. il portale *L'Economia per tutti* e il video *Anatocismo e calcolo degli interessi*.

La previsione di un piano di ammortamento alla francese non comporta, di per sé, anatocismo. Un cliente aveva sottoscritto un mutuo ipotecario da rimborsare secondo un piano di ammortamento a rate costanti (piano “alla francese”) e contestava alla banca di non avere indicato nel contratto il regime di capitalizzazione dell'interesse, semplice o composto, applicato al piano di ammortamento. Il ricorrente lamentava inoltre che la banca aveva adottato il regime di capitalizzazione composta, più oneroso di quello di capitalizzazione semplice per via di asseriti effetti anatocistici. Il cliente chiedeva quindi all'ABF di rielaborare il piano di ammortamento con il regime di capitalizzazione semplice, obbligando la banca a restituire le somme versate in eccesso. Il Collegio ha rigettato il ricorso in quanto, secondo il consolidato orientamento dell'ABF, un piano di ammortamento alla francese non presenta un tasso di interesse indeterminato e non produce effetti anatocistici. Con questo tipo di piano, infatti, ciascuna rata determina il pagamento dei soli interessi dovuti per il periodo cui la medesima rata si riferisce, escludendo così che gli interessi siano calcolati su se stessi, anche solo in parte⁴².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Salerno, chiamato a decidere sulla nullità di un contratto di mutuo per la mancata indicazione della modalità di ammortamento e del regime di capitalizzazione composta degli interessi passivi, ha disposto il rinvio della questione alla Corte di cassazione. Il Tribunale ha sollevato la questione se, in presenza di un piano di ammortamento alla francese, le condizioni del finanziamento debbano considerarsi

⁴² Decisione [1224/2023](#).

indeterminate in difetto di una specifica previsione contrattuale relativa al regime di capitalizzazione e in considerazione dell'applicazione di un tasso di interesse in concreto superiore al tasso annuo nominale (TAN), ossia il tasso di interesse pattuito¹.

La Cassazione, dichiarata l'ammissibilità della questione, ha ritenuto di rimetterla alle Sezioni Unite, tenuto conto della sua complessità e particolare rilevanza². Nell'ordinanza di rimessione la Corte ha ricordato che, secondo una prima lettura, nel caso segnalato dal Tribunale di Salerno non vi sarebbe indeterminatezza dell'oggetto del contratto in quanto la consegna del piano di ammortamento consentirebbe al cliente di ricavare da solo la modalità alla francese usata per la sua formazione; inoltre l'adozione di questo tipo di ammortamento non inciderebbe sul prezzo pattuito, ma solo sulla composizione delle rate (in cui una quota crescente è destinata a rimborsare il capitale e l'altra, decrescente, gli interessi). In base a un altro orientamento l'ammortamento alla francese opera in regime di capitalizzazione composta degli interessi, determinando l'aumento del costo del mutuo rispetto al modello di capitalizzazione semplice: il maggior costo dovrebbe pertanto essere indicato nel contratto in modo chiaro e comprensibile nel rispetto degli obblighi di trasparenza bancaria, a pena di nullità.

¹ Tribunale di Salerno, decreto del 19 luglio 2023, n. 9585.

² Cass., Sez. I, ordinanza del 7 settembre 2023.



Le commissioni di affidamento

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 117-bis, comma 1, TUB e le relative disposizioni attuative (decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 644/2012) prevedono che nei contratti di apertura di credito la banca può addebitare al cliente, quale unico onere oltre agli interessi, una commissione onnicomprensiva calcolata in misura proporzionale all'importo e alla durata dell'affidamento (entro il limite massimo dello 0,5 per cento, per trimestre, dell'importo dell'affidamento). Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: ***Orientamenti di vigilanza su "Remunerazione di affidamenti e sconfinamenti"***.

Nelle aperture di credito collegate all'anticipo di fatture non possono essere addebitate al cliente commissioni per la presentazione dei documenti commerciali, ulteriori rispetto a quella onnicomprensiva. Il cliente, titolare di un'apertura di credito legata all'anticipo di fatture, ha contestato l'illegittima applicazione delle commissioni di affidamento e di "istruttoria e gestione anticipo". L'Arbitro ha ritenuto legittima l'applicazione della commissione di affidamento sull'ammontare della linea di credito concessa, in quanto la stessa commissione era stata calcolata secondo i limiti previsti dall'art. 117-bis, comma 1, TUB. Per quanto riguarda la commissione di "istruttoria e gestione anticipo", il Collegio ha richiamato gli orientamenti di vigilanza della Banca d'Italia

in materia di remunerazione di affidamenti e sconfinamenti, secondo i quali non sono in linea con la regola dell'onnicomprendività le commissioni correlate alla mera presentazione dei documenti di cui si chiede l'anticipazione, in quanto la presentazione delle fatture rappresenta l'unica modalità attraverso la quale il cliente può utilizzare l'apertura di credito. Considerato che la commissione era collegata alla presentazione delle fatture, l'Arbitro ha quindi ritenuto illegittimo il comportamento della banca e ha disposto il rimborso di quanto addebitato⁴³.

In un diverso caso l'ABF ha confermato che la disciplina contenuta nell'art. 117-bis TUB sulla natura onnicomprensiva delle commissioni nei contratti di apertura di credito trova applicazione anche ai contratti atipici (ossia quelli non espressamente disciplinati nel codice civile), come ad esempio una linea di credito "promiscua"⁴⁴ relativamente alla commissione disponibilità fondi⁴⁵.



Lo ius variandi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

In presenza di un giustificato motivo, gli intermediari possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali se tale facoltà (*ius variandi*) è prevista da una clausola approvata specificamente dal cliente.

Per una maggiore tutela della clientela l'art. 118 TUB limita l'esercizio di questa facoltà: in particolare individua il tipo di clausole che possono essere modificate e specifica che la comunicazione indicante la modifica deve essere fatta in forma scritta (o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente) e deve evidenziare la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto".

La normativa prevede inoltre che al cliente deve essere concesso un preavviso minimo di due mesi – come precisato dalla Banca d'Italia nella **comunicazione del 28 marzo 2017** – per valutare consapevolmente se proseguire o meno il rapporto con l'intermediario¹. Il cliente può recedere dal contratto senza penalità: in questo caso le condizioni previgenti verranno applicate sino alla chiusura del rapporto.

Le variazioni contrattuali per le quali non sono state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

¹ Per approfondimenti, cfr. anche le indicazioni fornite dalla Banca d'Italia con la **comunicazione del 15 febbraio 2023** in tema di modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali motivate dall'andamento dei tassi di interesse e dell'inflazione.

⁴³ Decisione **7063/2023**.

⁴⁴ Si tratta di un fido che prevede utilizzi in forme tecniche differenti (ad es. anticipo fatture, anticipo import, ecc.). Nel caso di specie il cliente aveva ottenuto un fido promiscuo regolato in conto corrente e utilizzabile per finanziamenti export e import, in euro o valuta estera, nonché per crediti di firma.

⁴⁵ Decisione **3250/2023**.

La modifica unilaterale di una condizione contrattuale inizialmente prevista come gratuita, che introduce un nuovo costo senza prevedere la prestazione di servizi ulteriori da parte dell'intermediario, è illegittima in quanto equivale all'inserimento di una nuova clausola. Al momento dell'apertura di un conto corrente, il cliente aveva scelto di sottoscrivere un contratto con canone gratuito e operatività unicamente online, senza servizi di filiale. L'offerta includeva operazioni illimitate solo sui canali online della banca, a differenza di altri pacchetti che, a fronte del pagamento di un canone, davano accesso anche alle operazioni in presenza allo sportello. L'intermediario aveva in seguito inviato al cliente due proposte di modifica unilaterale, con cui introduceva la variazione del canone annuo da gratuito a 12 euro e successivamente a 24, senza tuttavia includere la fornitura del servizio di sportello. Il Collegio di coordinamento, chiamato a pronunciarsi sulla legittimità della modifica, ha valutato il concreto assetto di interessi che le parti avevano voluto regolare nel contratto. Ha quindi ritenuto che, se un costo è pari a zero perché il relativo servizio non viene fornito dall'intermediario, la modifica unilaterale dell'importo equivale all'inserimento di una nuova clausola originariamente non prevista dal contratto e in quanto tale illegittima⁴⁶. Su queste premesse, il Collegio di coordinamento ha dichiarato inefficace la variazione del canone e ha condannato l'intermediario a restituire gli importi corrisposti nel frattempo dal cliente⁴⁷.

L'invio delle comunicazioni relative alla modifica unilaterale può avvenire anche attraverso canali telematici, se concordati con il cliente. In un caso la società ricorrente lamentava tra l'altro l'applicazione illegittima di variazioni peggiorative del tasso di interesse debitore pattuito per un fido in conto corrente; il ricorrente sosteneva che tali variazioni non fossero state correttamente comunicate dalla banca. Quest'ultima dimostrava di avere regolarmente inviato le proposte di modifica unilaterale dei tassi per via telematica, canale attraverso il quale il cliente aveva espressamente acconsentito di ricevere le comunicazioni. L'ABF ha respinto il ricorso, rilevando che l'intermediario aveva adeguatamente dimostrato di avere ottenuto il consenso del cliente per l'utilizzo del canale telematico e che tale modalità risultava coerente con le previsioni dell'art. 118 TUB, che non impongono formalità particolari per la trasmissione di queste comunicazioni⁴⁸.

La disciplina dello *ius variandi* non prevede l'automatico adeguamento dei tassi di interesse alle decisioni di politica monetaria. Un cliente chiedeva all'intermediario di aumentare il tasso di interesse creditore sul suo conto corrente, adeguandolo agli incrementi dei tassi di interesse ufficiali disposti dalla Banca centrale europea, alla luce di quanto previsto dall'art. 118, comma 4, TUB⁴⁹. L'Arbitro ha chiarito che la finalità della norma richiamata dal ricorrente è di tutelare la clientela rispetto a modifiche peggiorative e ingiustificate delle condizioni contrattuali. La

⁴⁶ Collegio di coordinamento, decisione [26498/2018](#).

⁴⁷ Collegio di coordinamento, decisione [6781/2023](#).

⁴⁸ Decisione [2160/2023](#).

⁴⁹ L'art. 118, comma 4, TUB, prevede che: “le variazioni dei tassi di interesse adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applicano con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente”.

decisione di aumentare i tassi di interesse, come conseguenza delle decisioni di politica monetaria, resta una scelta discrezionale della banca. Nel caso esaminato il Collegio ha respinto il ricorso, non rilevando alcuna variazione unilaterale peggiorativa del tasso creditore che avrebbe giustificato una richiesta di contestuale variazione del tasso debitore⁵⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Pescara, in conformità con l'orientamento dell'Arbitro, ha ribadito che è onere della banca provare di avere assolto, secondo le modalità prescritte, all'obbligo di comunicazione previsto dall'art. 118 TUB. A prescindere dalla forma utilizzata, la validità della proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali è subordinata al rispetto del contenuto minimo prescritto dalla legge e all'uso della forma scritta o di altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. Nel caso esaminato l'intermediario non aveva fornito prova dell'invio della comunicazione, né della sua ricezione da parte del cliente; il Tribunale ha quindi ritenuto le modifiche inefficaci¹.

¹ Tribunale di Pescara, sentenza del 26 aprile 2023, n. 584.



La clausola floor

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Nei contratti di finanziamento a tasso variabile gli interessi dovuti dal cliente sono determinati in base a un tasso di interesse risultante dalla somma di un parametro di riferimento (cosiddetta indicizzazione, in genere ai tassi del mercato interbancario quali l'Euribor) e di una maggiorazione fissa (spread). Gli intermediari possono prevedere clausole di tasso minimo (clausole *floor*) o massimo (clausole *cap*) che stabiliscono soglie limite, prefissate nel contratto, all'interno delle quali deve mantenersi l'interesse dovuto dal cliente. In questo caso il contratto deve contenere una breve illustrazione dei relativi effetti per il consumatore.

La Banca d'Italia, con la **comunicazione del 7 aprile 2016**, è intervenuta sul tema dei parametri di indicizzazione dei finanziamenti con valori negativi, invitando gli intermediari a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza e correttezza e a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela.

La clausola *floor* non ha carattere vessatorio se è formulata in modo chiaro e comprensibile. Un cliente – non qualificabile come consumatore, bensì come

⁵⁰ Decisione **104/2023**.

microimpresa – aveva stipulato un contratto di finanziamento a tasso variabile e chiedeva di dichiarare la nullità della clausola *floor*, ritenendola vessatoria e dunque soggetta a specifica approvazione; chiedeva inoltre la restituzione dei maggiori interessi pagati in applicazione della clausola. Il Collegio ha rigettato il ricorso ricordando che non può considerarsi di per sé vessatoria una clausola *floor* qualora la stessa risulti formulata in modo chiaro, comprensibile e visibile nel contratto, circostanza verificata nel caso esaminato⁵¹.

La mancata riproduzione nel documento di sintesi della clausola *floor* non la rende illegittima. In un altro caso il ricorrente chiedeva di riconoscere la nullità della clausola *floor* che, sebbene indicata nel contratto in modo chiaro e visibile, non era espressamente riportata nel documento di sintesi. Il Collegio ha ritenuto che la mancata riproduzione della clausola nel documento di sintesi non fosse sufficiente a renderla illegittima, in quanto il documento conteneva tutte le condizioni contrattuali, indicando correttamente il parametro di indicizzazione (Euribor), lo spread e il tasso applicato. Inoltre nello stesso documento veniva espressamente indicato il tasso *floor* applicato all'avvio del rapporto di finanziamento, dal momento che in tale data l'Euribor risultava negativo. Il Collegio – anche in virtù del principio per il quale il contratto e il documento di sintesi vanno interpretati nel loro complesso al fine di identificare la comune intenzione delle parti – non ha quindi accolto il ricorso⁵².

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Per il Tribunale di Avellino quando la clausola *floor* è formulata con chiarezza e trasparenza e risulta espressamente approvata dal mutuatario, deve considerarsi legittima, in quanto indica solo un limite percentuale al di sotto del quale il tasso di interesse non può scendere. Inoltre la presenza della clausola non comporta indeterminatezza dell'oggetto del contratto¹.

In modo difforme si è espressa invece la Corte d'appello di Milano, la quale, discostandosi dalla posizione dell'ABF, ha ritenuto che, non riguardando l'oggetto del contratto, la clausola *floor*, deve essere sottoposta al giudizio di vessatorietà, a prescindere dal modo in cui è formulata. Nel caso esaminato la Corte ha osservato che la presenza di questa clausola nel contratto, in assenza di un meccanismo correttivo (come una clausola *cap*), era tale da generare uno squilibrio nei diritti e negli obblighi tra le parti e ne ha dichiarato la nullità².

¹ Tribunale di Avellino, sentenza del 10 luglio 2023, n. 1147.

² Corte d'appello di Milano, sentenza del 6 settembre 2022, n. 2836 e sentenza del 17 febbraio 2023, n. 558.

⁵¹ Decisione **5018/2023**.

⁵² Decisione **5288/2023**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La legge antiusura (L. 108/1996) pone un limite ai tassi di interesse sui finanziamenti (tasso soglia) oltre il quale questi sono reputati usurari ai sensi dell'art. 644 del codice penale. I tassi soglia sono determinati sulla base dei tassi effettivi globali medi (TEGM; cfr. sul sito della Banca d'Italia il **Glossario**) praticati dagli intermediari autorizzati all'erogazione del credito, rilevati trimestralmente per le categorie omogenee di operazioni individuate dal Ministero dell'Economia e delle finanze (MEF)¹. I TEGM sono comprensivi di commissioni, remunerazioni a qualsiasi titolo e spese, escluse quelle per imposte e tasse. La metodologia di rilevazione dei TEGM è illustrata nei decreti trimestrali. Questi ultimi e i decreti annuali di classificazione delle categorie delle operazioni, oltre a essere disponibili sul **sito del MEF**, sono pubblicati in Gazzetta ufficiale e vanno riportati dagli intermediari in un apposito avviso, affisso presso la propria sede e nei locali aperti al pubblico. Per informazioni sul ruolo della Banca d'Italia in materia, cfr. sul sito dell'Istituto: **Tutela della clientela ed educazione finanziaria. Le attività in tema di usura.**

¹ La rilevazione trimestrale dei TEGM è svolta dalla Banca d'Italia su delega del MEF.

La polizza assicurativa non è inclusa nel calcolo del TEG, sebbene sia stipulata contestualmente al finanziamento, quando la prestazione non è legata al debito residuo e il beneficiario è il cliente. Il Collegio di coordinamento, ai fini della verifica del rispetto dei limiti oltre i quali gli interessi vengono considerati usurari, ha ricordato che il costo della polizza assicurativa deve essere inclusa nel tasso effettivo globale (TEG) quando quest'ultima e il finanziamento risultano essere collegati. Dopo avere richiamato l'orientamento della Corte di cassazione⁵³, l'Arbitro ha ribadito che quando la stipula del finanziamento e quello della polizza assicurativa avvengono contestualmente, il collegamento tra i due contratti è presunto. La presunzione può comunque essere superata dall'intermediario, dando prova della totale assenza di funzionalità della polizza quale garanzia per la restituzione del finanziamento. Nel caso esaminato, considerato che la polizza riguardava l'indennità da ricovero per intervento chirurgico e che il beneficiario della polizza era l'assicurato (e non l'intermediario che aveva concesso il finanziamento), il Collegio ha ritenuto che la polizza non potesse considerarsi collegata e non doveva quindi essere conteggiata nel TEG⁵⁴.

Per i contratti stipulati sino al 31 marzo 2017, anche se non vi è collegamento tra polizza e finanziamento, la commissione trattenuta dall'intermediario per la polizza stessa deve sempre essere inclusa nel calcolo del TEG. Con riferimento

⁵³ Cass., sez. I, sentenza del 5 aprile 2017, n. 8806.

⁵⁴ Collegio di coordinamento, decisione **2462/2023**.

allo stesso caso di cui al paragrafo precedente, il Collegio di coordinamento si è interrogato sull'esigenza di conteggiare nel TEG il prezzo trattenuto dall'intermediario per il collocamento della polizza. Sul tema, per i contratti stipulati sino al 31 marzo 2017, il regime transitorio previsto nelle istruzioni della Banca d'Italia del 2016 stabiliva che si doveva fare riferimento alle **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** del 2009. Il Collegio di coordinamento ha quindi ricordato che secondo quanto riportato nelle **Risposte ai quesiti pervenuti in materia di rilevazione dei tassi effettivi globali ai sensi della legge sull'usura** (FAQ), predisposte dalla Banca d'Italia a ottobre del 2009, nel calcolo del TEG doveva sempre essere inclusa la provvigione dell'intermediario per il collocamento della polizza. L'ABF ha quindi accolto il ricorso in quanto il TEG così ricalcolato, comprensivo della provvigione, superava il tasso soglia di riferimento del periodo. L'intermediario è stato pertanto condannato a restituire le somme percepite a titolo di interessi, di costo dei premi assicurativi e di altri oneri accessori⁵⁵.

Al contrario per i contratti stipulati dal 1° aprile 2017 la commissione trattenuta dall'intermediario per il collocamento della polizza deve essere inclusa nel calcolo del TEG solo quando vi è collegamento tra polizza e finanziamento. Il Collegio di coordinamento ha ricordato che le **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** emanate dalla Banca d'Italia nel 2016, a differenza di quelle precedenti, non impongono più di includere il costo della provvigione per il collocamento quando la polizza non risulta collegata al finanziamento. Le FAQ del 2009 risultano quindi superate dall'adozione delle nuove Istruzioni, nelle quali sono confluiti alcuni dei precedenti chiarimenti. Il ricorso è stato pertanto rigettato in quanto, non risultando il collegamento tra la polizza e il finanziamento, l'intermediario aveva correttamente escluso dal calcolo del TEG le commissioni percepite per il collocamento della polizza⁵⁶.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha chiarito che, ai fini della valutazione sull'usurarietà dei tassi di interesse di un finanziamento CQS risalente al 2009, le spese assicurative devono essere incluse nel calcolo del TEG quando tra il contratto di finanziamento e quello assicurativo vi è un collegamento. Il collegamento può essere dimostrato dal cliente con ogni mezzo di prova ed è presunto quando la stipula dei due contratti è contestuale.

La Corte ha confermato che il giudice non è vincolato alle indicazioni contenute nella normativa secondaria e in particolare alle Istruzioni per la rilevazione del TEGM. Ha pertanto accolto il ricorso, concludendo che nel caso esaminato le spese assicurative dovevano essere incluse¹.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 14 luglio 2023, n. 20247.

⁵⁵ Collegio di coordinamento, decisione **2462/2023**.

⁵⁶ Collegio di coordinamento, decisione **2461/2023**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2)¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento, introducendo l'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA)². Ferma restando l'opportunità di denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine, se il cliente disconosce un'operazione di pagamento non autorizzata, l'intermediario è di regola tenuto a rimborsarne l'importo immediatamente (al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui viene a conoscenza del disconoscimento). In tal caso è onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova che: (a) l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; (b) il cliente ha agito in modo fraudolento oppure, con dolo o colpa grave, non ha adempiuto ai propri obblighi³. Il cliente sopporta una perdita massima di 50 euro (franchigia) nei casi di furto, smarrimento o appropriazione indebita dello strumento di pagamento, salvo che abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ai propri obblighi (tra cui quello di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate) con dolo o colpa grave.

Per maggiori dettagli, cfr. il portale *L'Economia per tutti* e, in particolare, la pagina *Pagamenti elettronici e online in sicurezza*. Sulle modalità di pagamento online, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici*.

¹ Recepita con D.lgs. 218/2017, che ha modificato, tra l'altro, il D.lgs. 11/2010 e il TUB.

² Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Che cosa è l'autenticazione forte del cliente (Strong Customer Authentication, SCA)*.

³ Il cliente ha l'obbligo di utilizzare lo strumento di pagamento secondo i termini contrattuali, di proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate e di comunicare in modo tempestivo la perdita di possesso della carta (ad es. il furto o lo smarrimento) o l'uso non autorizzato dello strumento, appena ne viene a conoscenza.

La banca che esegue un bonifico e quella che lo riceve devono tenere conto solo dell'IBAN indicato dal pagatore e non di altri elementi contenuti nell'ordine di pagamento. Un cliente rappresentava di avere effettuato un bonifico con l'inserimento di un IBAN sbagliato e si rivolgeva all'ABF per chiedere che la banca del beneficiario fosse condannata poiché nell'accreditare la somma non aveva considerato alcune circostanze sospette, come la differenza tra il nominativo del beneficiario e quello del titolare del conto e la presenza di una causale incompatibile con un destinatario non titolare di partita IVA. L'Arbitro ha rigettato il ricorso, richiamando la normativa secondo cui l'operazione si considera correttamente eseguita in base al solo IBAN inserito nell'ordine di bonifico e precisando che questa regola è applicabile sia al prestatore di servizi di pagamento del

pagatore sia a quello del beneficiario. Le eventuali ulteriori indicazioni contenute nell'ordine, come il nominativo del beneficiario e la causale, non hanno rilievo per valutare la regolarità della condotta dell'intermediario⁵⁷.

La richiesta di revoca di un bonifico pervenuta oltre i termini non può essere accolta dalla banca del beneficiario del pagamento senza il consenso di quest'ultimo. Un cliente aveva chiesto la revoca di un bonifico oltre il termine massimo per l'annullamento dell'operazione. L'Arbitro ha ricordato che il pagatore, sulla base di quanto previsto dalla normativa, può revocare l'ordine di pagamento entro la fine della giornata precedente al giorno in cui era stato previsto l'addebito del pagamento. Nel caso esaminato la banca del beneficiario, a seguito della richiesta di revoca arrivata alcuni giorni dopo la data di addebito, si era comunque attivata per ottenere il consenso al richiamo da parte del soggetto che aveva ricevuto il pagamento, il quale era risultato tuttavia irreperibile⁵⁸. Il Collegio ha pertanto respinto il ricorso⁵⁹.

Il pagatore non può pretendere il rimborso della somma versata all'esercente se la controversia riguarda presunti vizi del prodotto acquistato. In un caso il ricorrente chiedeva alla banca il rimborso dell'operazione relativa al noleggio di un autoveicolo, contestando la presenza di un danno alla vettura. L'Arbitro, in linea con il proprio consolidato orientamento⁶⁰, ha precisato che, quando lo storno è stato richiesto per motivi che non attengono al rapporto con la banca ma a quello sottostante di prestazione di altri servizi (nel caso esaminato, il noleggio di un'auto), il ricorrente non ha diritto al rimborso della somma dalla banca⁶¹.

Se previsto dal contratto tra cliente e banca, quest'ultima è tenuta a rimborsare la somma pagata dal cliente in caso di controversia con il venditore. In un caso un cliente contestava l'acquisto, con una carta di pagamento, di alcuni buoni prepagati (shopping card) che tuttavia non erano stati attivati dal venditore, impedendone l'utilizzo. Il cliente chiedeva quindi alla propria banca la restituzione delle somme (*chargeback*)⁶². Il Collegio ha riconosciuto che, in deroga al principio di irrevocabilità dei pagamenti⁶³, la banca deve rimborsare l'importo degli addebiti in caso di eventuali controversie, quando il contratto tra pagatore e prestatore del servizio di pagamento lo prevede. Considerato che nel caso esaminato l'intermediario non aveva contestato il diritto del cliente a ottenere il rimborso, ma solo le tempistiche con cui aveva agito, e che alla luce della documentazione

⁵⁷ Decisione **9318/2023**.

⁵⁸ L'art. 17, comma 5, del D.lgs. 11/2010 stabilisce che in caso di revoca tardiva lo storno è possibile solo in presenza di accordo tra l'utente e le banche coinvolte nell'operazione; inoltre, nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario (o per il suo tramite), per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso di quest'ultimo, come nella fattispecie in questione.

⁵⁹ Decisione **3692/2023**.

⁶⁰ Collegio di coordinamento, decisione **1259/2014**.

⁶¹ Decisione **5384/2023**.

⁶² Il *chargeback* consiste nel rimborso da parte dell'emittente di uno strumento di pagamento di una somma precedentemente accreditata a un esercente convenzionato, per effetto di una specifica clausola contrattuale o di altro accordo negoziale.

⁶³ L'art. 17, comma 1, del D.lgs. 11/2010 stabilisce che, una volta che il prestatore di servizi di pagamento del pagatore ha ricevuto l'ordine di pagamento, questo non può essere revocato dall'utente, salvo alcune eccezioni (per approfondimenti, cfr. la nota 58).

disponibile emergeva che il cliente aveva operato nei tempi e nei modi previsti, l'ABF ha accolto la domanda⁶⁴.



Le frodi informatiche

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le frodi informatiche sono volte a catturare le credenziali di accesso ai servizi bancari online per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente. Una frode molto diffusa è il phishing (richiesta via e-mail alla vittima di inserire dati personali attraverso un link a un sito, che di solito è un clone di quello della propria banca) con le sue varianti del *vishing* (phishing per telefono) e dello *smishing* (phishing per SMS). Truffe più sofisticate sono lo *spoofing*, che si verifica quando i truffatori camuffano la provenienza della e-mail, dell'SMS o della telefonata in modo che l'autore sembri l'intermediario, e il *man in the browser*, un software malevolo (malware) che si interpone tra il computer della vittima e il sistema della banca¹. Diverso ancora è il caso del *boxing*, che consiste nell'intercettare e nel sottrarre le carte di pagamento in occasione del loro invio al cliente tramite il sistema postale.

¹ Per maggiori dettagli, cfr. nel portale *L'Economia per tutti* la pagina **Pagamenti in sicurezza**, la brochure **Home banking, carte, e-commerce... Regole semplici per pagamenti sicuri** e la campagna informativa **I Navigati: informati e sicuri!**

In caso di spoofing tramite SMS l'utente risponde per colpa grave solo in presenza di indici gravi di inattendibilità o di anomalia dei messaggi inviati dai frodatori. Un cliente dichiarava di avere ricevuto un SMS, in apparenza inviato dalla banca, che lo informava dell'uso indebito del suo bancomat e lo invitava a cliccare su un link e a inserire i propri dati personali. Veniva poi contattato da un soggetto che affermava di essere un operatore della banca e che, per bloccare la presunta frode in corso, chiedeva e otteneva le credenziali bancarie riservate. Il cliente si accorgeva in seguito che ignoti avevano eseguito una transazione a suo danno e disconosceva quindi l'operazione, chiedendo che la banca riaccredittasse le somme sottratte. Il Collegio ha in primo luogo osservato che il cliente che disconosce un'operazione formalmente autenticata ne assume la responsabilità solo se ha agito in modo fraudolento, oppure non ha adempiuto per dolo o colpa grave all'obbligo di custodire lo strumento di pagamento e le credenziali. Ciò premesso, l'Arbitro ha rilevato che il cliente era stato vittima di una frode insidiosa, in cui i truffatori avevano inviato un messaggio civetta alterandone il mittente per far sembrare che provenisse dalla banca; ha tuttavia accolto il ricorso solo in parte, riconoscendo un concorso di colpa del cliente per non avere dubitato della genuinità dell'SMS nonostante

⁶⁴ Decisione **631/2023**.

il testo contenesse errori grammaticali e il link non fosse in alcun modo riferibile alla banca⁶⁵.

In caso di *boxing* l'utente che comunica ai frodatori il PIN della carta può sopportare parte del danno subito. Un cliente riceveva la chiamata di un soggetto che, dopo essersi qualificato come un operatore della banca, lo avvisava della prossima scadenza della carta di pagamento e, per confermare l'invio di quella nuova, chiedeva di inserire le credenziali della carta in scadenza in un link ricevuto via SMS; il cliente dava seguito agli SMS e riceveva l'addebito di due operazioni da lui non autorizzate. Il cliente domandava quindi all'Arbitro che la banca venisse condannata alla restituzione degli importi sottratti. Il Collegio ha preso atto che, nel caso concreto, ignoti si erano impossessati di molte carte spedite ai clienti in sostituzione di quelle in scadenza e ha ricordato che la normativa pone i rischi legati alla spedizione degli strumenti di pagamento a carico del prestatore di servizi di pagamento. L'ABF ha tuttavia accolto solo in parte il ricorso, ravvisando un concorso di colpa del cliente per avere comunicato ai truffatori il PIN della carta in scadenza, contribuendo così al compimento della frode⁶⁶.

La variazione del numero di telefono associato a un conto di pagamento richiede l'adozione di un'autenticazione forte. Un cliente riceveva un SMS, in apparenza inviato dalla banca, che lo informava del prossimo blocco del conto. Per continuare ad accedere, cliccava sul link contenuto nel messaggio seguendo le istruzioni per l'aggiornamento dei sistemi. In seguito apprendeva che erano state eseguite alcune transazioni non autorizzate, che disconosceva chiedendo all'Arbitro la condanna della banca al riaccredito delle somme sottratte. In particolare i frodatori, tramite l'accesso al conto della vittima, avevano modificato il numero di telefono associato al profilo del cliente ed erano quindi riusciti a eseguire le successive transazioni. Il Collegio ha rilevato che l'intermediario deve adottare misure di sicurezza di tipo SCA anche per la variazione del numero di telefono associato al conto. Poiché la banca non aveva provato di avere adottato la SCA per il cambio dell'utenza telefonica, l'ABF ha condannato l'istituto di credito al rimborso integrale delle transazioni fraudolente⁶⁷.

In caso di frode attuata mediante invio di un QR code al cliente per autorizzare un'operazione, l'intermediario non è tenuto al rimborso se sussiste la colpa grave del cliente. Un cliente veniva contattato da un soggetto che si fingeva un operatore della banca e lo sollecitava a bloccare un'operazione fraudolenta: gli veniva quindi richiesto di inquadrare il QR code inviato tramite un'applicazione di messaggistica e a comunicare i codici così generati. Avvedutosi del raggirio, il cliente chiedeva il rimborso della somma, che era stata sottratta con prelievo all'ATM senza l'impiego fisico della carta (*cardless*). Il Collegio ha rigettato il ricorso rilevando che l'intermediario aveva provato l'adozione della SCA e che il cliente aveva violato gli obblighi di custodia delle credenziali tenendo un comportamento gravemente colposo⁶⁸.

⁶⁵ Decisione **3606/2023**.

⁶⁶ Decisione **9104/2023**.

⁶⁷ Decisione **3955/2023**.

⁶⁸ Decisione **92/2023**.

Se il cliente è vittima di una frode informatica sofisticata, come il *man in the browser*, la sua condotta non è generalmente caratterizzata da colpa grave, salva la sussistenza di ulteriori elementi. L'ABF si è occupato del disconoscimento di bonifici disposti in favore di beneficiari diversi da quelli indicati nell'ordine di pagamento. Nel caso esaminato, una società lamentava che un bonifico di importo elevato (superiore a 30.000 euro), era stato accreditato sul conto di sconosciuti anziché su quello di un beneficiario abituale; nella distinta del bonifico allegata compariva infatti l'IBAN corretto, assente nella ricevuta finale. L'Arbitro ha osservato che, sebbene la distinta fosse priva del codice riferimento operazione (CRO), che individua le transazioni eseguite, conteneva comunque l'identificativo della specifica operazione posta in essere. Il Collegio ha quindi concluso che in questo caso il cliente era stato vittima di una frode di tipo *man in the browser*. L'Arbitro ha condannato la banca a rimborsare l'importo del bonifico in quanto in tali situazioni la condotta del cliente non viene considerata gravemente colposa⁶⁹.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione, confermando il proprio orientamento sul tema, ha ribadito che in caso di operazioni eseguite con strumenti elettronici è ragionevole addossare agli intermediari il rischio che i codici di accesso dei clienti siano usati da soggetti non autorizzati «anche al fine di garantire la fiducia degli utenti nella sicurezza del sistema»: si tratta di un rischio prevedibile ed evitabile con l'adozione di misure adatte a verificare la riconducibilità delle operazioni alla volontà del cliente. La responsabilità della banca è esclusa solo quando l'uso indebito degli strumenti di pagamento dipende da dolo del titolare o da suoi comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo. La Cassazione ha concluso che chi eroga servizi di pagamento deve tenere un livello di diligenza particolarmente elevato al fine di assicurare la fiducia degli utenti nella sicurezza del sistema e, in caso di contestazione, deve fornire la prova della riconducibilità dell'operazione al cliente. La Corte ha sottolineato che questo principio vale sia per le frodi avvenute prima dell'entrata in vigore dell'attuale normativa, sia per quelle successive¹.

¹ Cass., Sez. III, ordinanza del 15 maggio 2023, n. 13204.



I sistemi privati di informazione creditizia

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono banche dati private sui rapporti di credito della clientela che le banche e le finanziarie consultano per valutare l'opportunità di concedere finanziamenti e verificare l'affidabilità e la puntualità nei pagamenti da parte dei debitori; questa attività è disciplinata da un **Codice di condotta**.

⁶⁹ Decisione 3793/2023.

I SIC contengono informazioni sull'andamento del rapporto di credito positive (ad es. il pagamento delle rate o l'estinzione del credito) e negative (ad es. i ritardi nel pagamento delle rate di un prestito).

Il Codice di condotta prevede che il cliente persona fisica debba essere avvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto e deve essere informato sugli effetti che queste segnalazioni in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito. Non sussiste invece un obbligo di preavviso per la segnalazione dei ritardi di pagamento successivi al primo. Il preavviso può essere inviato con diverse modalità (ad es. posta tradizionale, PEC oppure utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciarne la consegna).

Il cliente può chiedere all'intermediario o ai SIC di conoscere le informazioni presenti nell'archivio a proprio nome e di ottenere la cancellazione o la modifica dei dati non corretti.

Per maggiori informazioni, cfr. il portale ***L'Economia per tutti***.

Se il primo ritardo nei pagamenti viene sanato e non segnalato, è necessario un nuovo preavviso di segnalazione nei SIC per i ritardi successivi. L'ABF ha affrontato il caso di un cliente che era stato segnalato negativamente in una banca dati per il ritardo nel pagamento di alcune rate. Il ricorrente, dopo aver ricevuto un primo preavviso, aveva sanato il ritardo e la banca non aveva effettuato la segnalazione; in seguito a nuovi ritardi nel pagamento delle rate, il nominativo del cliente era stato segnalato in una banca dati senza una nuova comunicazione del preavviso di segnalazione. Il Collegio ha osservato che il preavviso presuppone la successiva segnalazione negativa e quindi la comunicazione effettuata in occasione di un ritardo, che non ha poi dato luogo alla segnalazione, non può valere per i ritardi successivi. In linea con l'orientamento condiviso dei Collegi, l'ABF ha quindi accolto il ricorso dichiarando che la banca fosse tenuta alla cancellazione della segnalazione presente nel SIC⁷⁰.

Il preavviso di segnalazione nei SIC deve essere inviato non solo ai clienti consumatori ma anche ai clienti non consumatori persone fisiche (ad es. gli imprenditori individuali o i professionisti). Il Collegio di coordinamento⁷¹ ha chiarito che la persona fisica segnalata nei SIC deve essere preavvisata in occasione della prima segnalazione negativa, sia che si tratti di un consumatore, sia di un professionista: il preavviso infatti rende legittimo il trattamento dei dati personali tramite i SIC, ai sensi della normativa in materia di privacy e del Codice di condotta che ne disciplina l'attività. Nel caso analizzato, discostandosi dalla posizione espressa dalla Cassazione⁷², secondo cui il preavviso di segnalazione va inviato solo con riferimento a operazioni di credito al

⁷⁰ Decisione **5642/2023**.

⁷¹ Per ulteriori informazioni, cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori*.

⁷² Cass., Sez. I, ordinanza del 25 maggio 2021, n. 14382 e ordinanza del 3 dicembre 2021, n. 39769.

consumo⁷³, l'ABF ha ritenuto che il cliente avesse diritto a ricevere il preavviso trattandosi di una persona fisica, titolare di una ditta individuale⁷⁴.

Se il preavviso di segnalazione in un SIC arriva all'interessato successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione sono legittime, mentre quelle precedenti sono illegittime e vanno cancellate. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato anche sugli effetti di un avviso di segnalazione in un SIC pervenuto dopo la data della prima segnalazione negativa, rispetto alle segnalazioni effettuate nel periodo successivo a quello di ricezione della comunicazione. Considerato che nel caso analizzato il preavviso era stato ricevuto dopo la prima segnalazione, il Collegio ha disposto la cancellazione delle segnalazioni antecedenti all'invio della comunicazione⁷⁵.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

In una controversia relativa a una segnalazione in un SIC la Corte d'appello di Torino¹, richiamando l'orientamento della Cassazione secondo cui il preavviso di segnalazione deve essere effettuato solo nell'ambito delle operazioni di credito al consumo, ha stabilito che la banca non aveva l'obbligo di informare il cliente perché nel caso analizzato il contratto era intestato a un non consumatore (impresa commerciale).

¹ Corte d'appello di Torino, sentenza del 29 settembre 2022, n. 1020.



La Centrale dei rischi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati gestita dalla Banca d'Italia che raccoglie le informazioni sui crediti e sulle garanzie concesse da banche e società finanziarie ai propri clienti (famiglie, imprese, Pubblica amministrazione). Le informazioni vengono registrate quando l'importo dei finanziamenti o delle garanzie concesse è superiore a 30.000 euro. Se il finanziamento è classificato a sofferenza viene segnalato se è superiore a 250 euro. La CR fornisce un quadro di insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario. È utile ai clienti che hanno una buona "storia creditizia" per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori e alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi (per maggiori informazioni, cfr. nel portale *L'Economia per tutti* il **Glossario**).

⁷³ Per approfondimenti, cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori*.

⁷⁴ Collegio di coordinamento, decisione **4632/2023**.

⁷⁵ Collegio di coordinamento, decisione **4632/2023**.

Il cliente consumatore deve essere preavvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto, quali inadempimenti persistenti o sofferenze (art. 125 TUB). I clienti possono accedere gratuitamente ai propri dati registrati presso la CR attraverso la piattaforma **Servizi online per il cittadino** (disponibile sul sito della Banca d'Italia) o le Filiali dell'Istituto. La richiesta di correzione di errori nelle segnalazioni va indirizzata direttamente all'intermediario, che è responsabile della correttezza delle informazioni trasmesse ed è tenuto a rettificarle nel caso risultino errate o incomplete. In alternativa, sempre tramite la piattaforma **Servizi online per il cittadino**, è possibile presentare un esposto alla Banca d'Italia per chiedere la correzione delle informazioni ritenute errate e per segnalare comportamenti scorretti degli intermediari (per maggiori dettagli, cfr. **Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei rischi in parole semplici**).

Il mancato invio del preavviso di imminente iscrizione in CR non comporta l'illegittimità della segnalazione, ma può dare luogo soltanto al risarcimento del danno. Il Collegio di coordinamento ha confermato l'orientamento dell'Arbitro secondo il quale il preavviso di imminente iscrizione a sofferenza in CR costituisce un obbligo di trasparenza e non un presupposto di legittimità della stessa, diversamente da quanto previsto per i SIC⁷⁶. L'omessa informativa può determinare, ove ne ricorrano i presupposti, solo un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario. Nel caso di specie il ricorrente non aveva richiesto il risarcimento del danno, ma solamente la cancellazione della segnalazione, sul presupposto della mancata ricezione del preavviso. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso e ha confermato la legittimità dell'iscrizione⁷⁷.

La banca è tenuta a valutare la complessiva situazione finanziaria del cliente prima di procedere alla segnalazione a sofferenza del suo nominativo in CR. In un caso il ricorrente chiedeva la cancellazione della segnalazione, che reputava illegittima in mancanza del presupposto della grave e non transitoria difficoltà economica, necessario per giustificare la segnalazione a sofferenza. Il Collegio ha valutato che la banca aveva adeguatamente esaminato l'esposizione debitoria del ricorrente: la segnalazione era stata effettuata oltre sei anni e mezzo dopo il primo sollecito di pagamento a seguito del progressivo degenerarsi della posizione di rischio del cliente, al quale erano stati trasmessi numerosi inviti alla regolarizzazione. L'Arbitro ha quindi ritenuto sussistente il presupposto sostanziale della grave e non transitoria difficoltà economica e ha respinto il ricorso⁷⁸.

L'intermediario che acquista un credito già segnalato a sofferenza procede alla segnalazione in continuità con il cedente, senza necessità di una nuova valutazione della complessiva situazione finanziaria, se non emergono ulteriori elementi che impongano una diversa classificazione del credito. Il Collegio di coordinamento ha ritenuto legittima la segnalazione a sofferenza di un credito ceduto, effettuata dall'intermediario cessionario in continuità con il cedente, senza procedere a una nuova valutazione della posizione economica del debitore ceduto (il cliente).

⁷⁶ Per approfondimenti, cfr. il paragrafo: *I sistemi privati di informazione creditizia*.

⁷⁷ Collegio di coordinamento, decisione **4519/2023**.

⁷⁸ Decisione **7988/2023**.

L'intermediario cessionario può infatti limitarsi a verificare il perdurare dello stato di insolvenza, a meno che non emergano nuovi elementi che rendano necessaria una diversa classificazione del credito⁷⁹.

I piani di rientro rateale del debito non costituiscono un elemento di novità rilevante per la cessazione della segnalazione. Nel medesimo caso, in seguito alla cessione il Collegio ha ritenuto che la stipula di un piano di rientro per il pagamento in più soluzioni della somma concordata non comporti di per sé il venire meno della segnalazione a sofferenza, il cui importo nel caso specifico era stata ridotto in virtù dei pagamenti effettuati. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso⁸⁰.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Milano ha accolto la domanda di cancellazione di una segnalazione a sofferenza in CR per mancanza del presupposto dello stato di insolvenza (o situazione equiparabile) in cui deve trovarsi il segnalato. Nel caso di specie l'intermediario non aveva dato prova di avere svolto la valutazione, richiesta dalla legge, sulla complessiva situazione finanziaria del cliente, dalla quale non emergeva in concreto una grave e non transitoria difficoltà economica qualificabile come sofferenza. Il concetto di sofferenza infatti non deve essere associato al singolo rapporto di credito in corso con la banca segnalante, ma all'intero patrimonio del cliente segnalato¹.

¹ Tribunale di Milano, sentenza del 6 febbraio 2023, n. 922.



Gli assegni

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'assegno bancario è un titolo di credito contenente l'ordine impartito da un correntista (traente) alla propria banca (trattaria) di pagare a favore del beneficiario una somma di denaro.

L'assegno circolare è emesso da una banca o dagli uffici postali autorizzati, per somme già disponibili presso gli intermediari al momento dell'emissione; deve contenere l'indicazione del nome del beneficiario. La banca negoziatrice è quella presso la quale l'assegno viene presentato dal cliente per l'incasso o per l'accredito.

Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **FAQ. L'assegno, le carte di pagamento e la CAI**, nonché il portale **L'Economia per tutti**.

⁷⁹ Collegio di coordinamento, decisione **1317/2023**.

⁸⁰ Collegio di coordinamento, decisione **1317/2023**.

La banca negoziatrice, presso cui il cliente si è rivolto per l'incasso di un assegno, non è responsabile per lo storno di un assegno accreditato “salvo buon fine”, se lo storno avviene nei termini. In un caso il ricorrente, dopo avere incassato un assegno circolare, si era visto stornare l'importo dalla banca negoziatrice, che non aveva ricevuto il pagamento dalla banca emittente. Il cliente si era quindi rivolto all'Arbitro per chiedere il riaccredito di somme stornate e il risarcimento del danno subito. Il Collegio, in linea con il suo consolidato orientamento, ha ribadito che se non risulta una diversa volontà delle parti l'accredito sul conto di un credito vantato dal correntista verso terzi deve ritenersi sempre effettuato con la clausola “salvo incasso” (o “salvo buon fine”)⁸¹. È nella facoltà della banca rendere disponibile il valore del titolo prima dell'effettivo incasso o della verifica, fermo restando il diritto di farsi rimborsare l'importo in caso di mancato buon fine (ad es. se la somma non venga effettivamente pagata dalla banca emittente). La banca negoziatrice è responsabile solo se viola i termini previsti dal contratto per procedere allo storno o se genera un legittimo affidamento del cliente sulla effettiva disponibilità della somma. Il Collegio, rilevato che il contratto prevedeva la facoltà di procedere allo storno in qualunque momento e che il comportamento della banca non aveva ingenerato nel cliente un legittimo affidamento, ha rigettato il ricorso⁸².

Nel caso di assegni circolari contraffatti, la banca negoziatrice è responsabile se rassicura il beneficiario circa la genuinità dell'assegno sulla base del solo “bene emissione” informale (conferma telefonica) della banca emittente, senza conferma scritta di quest'ultima. In linea con il suo consolidato orientamento, l'Arbitro ha accertato la responsabilità della banca negoziatrice di un assegno circolare risultato contraffatto; l'intermediario, su richiesta del cliente, si era limitato a reperire il numero di telefono della banca emittente su un motore di ricerca e a ritenere sufficiente la dichiarazione telefonica del “bene emissione”. La responsabilità della banca negoziatrice può infatti essere esclusa solo se, contestualmente alla verifica del “bene emissione”, il funzionario della banca dichiara al cliente in modo esplicito e inequivoco di non poter assicurare il buon esito dell'operazione. Nel caso esaminato, pur ravvisando la responsabilità della banca negoziatrice, l'Arbitro ha rigettato la domanda di risarcimento del danno perché il ricorrente non aveva provato il pregiudizio subito (ossia che aveva consegnato all'acquirente il bene)⁸³.

In un altro caso l'Arbitro ha ritenuto che la conversazione intercorsa tra il cliente e il funzionario della banca, attraverso un'applicazione di messaggistica istantanea, riguardante la regolarità di un assegno circolare non integra un vero “bene emissione”, ma una semplice rassicurazione generica e informale, comunque contraria alle buone prassi bancarie. Tuttavia, considerata la condotta imprudente del cliente (che, nonostante gli avvertimenti della banca, aveva utilizzato un mezzo di pagamento non tracciabile e canali di vendita non sicuri), ha riconosciuto un concorso di colpa nella misura di un terzo a carico della banca e due terzi a carico del ricorrente⁸⁴.

⁸¹ L'art. 1829 c.c. stabilisce infatti che, se non risulta una diversa volontà delle parti, l'inclusione nel conto di un credito verso un terzo si presume effettuata con la clausola “salvo incasso”.

⁸² Decisione [1126/2023](#).

⁸³ Decisione [9927/2023](#).

⁸⁴ Decisione [1436/2024](#).

La provvista di un assegno circolare non riscosso nel termine di tre anni dall'emissione deve essere restituita dalla banca, anche se il titolo originale non è stato riconsegnato. In un caso l'Arbitro ha riconosciuto il diritto del cliente alla restituzione dell'importo dell'assegno circolare non riscosso. Ha infatti osservato che, in linea con l'orientamento della Cassazione⁸⁵, tra la banca emittente e il cliente che chiede l'emissione di un assegno circolare esiste un rapporto di mandato, in base al quale, una volta prescritta l'azione cartolare per decorso del termine triennale dall'emissione senza che l'assegno circolare venga incassato, il mandato si estingue e la banca emittente è obbligata a restituire la somma al mandante. Il Collegio ha chiarito inoltre che il diritto del cliente alla restituzione della provvista si prescrive nell'ordinario termine di dieci anni, decorrenti dalla scadenza del terzo anno dall'emissione; non è necessario che il cliente (mandante) produca l'originale dell'assegno per ottenerne la restituzione. In questo caso infatti la banca non incorre nel rischio di doppio pagamento, perché il credito del beneficiario dell'assegno si è prescritto⁸⁶.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Genova ha riconosciuto una responsabilità di natura contrattuale della banca negoziatrice che rilasci il “bene emissione” su un assegno circolare rivelatosi contraffatto. Il giudice ha stabilito che il funzionario della banca negoziatrice, su richiesta del cliente, si era limitato a cercare il numero di telefono della banca emittente su un motore di ricerca e non aveva verificato l'identità del soggetto che aveva fornito il bene emissione. Per questi motivi, richiamando l'orientamento dell'ABF¹ con riferimento al legittimo affidamento ingenerato nel beneficiario sul “bene emissione” di assegno poi risultato falso, il Tribunale ha condannato la banca negoziatrice al pagamento della somma corrispondente al valore facciale del titolo².

¹ Collegio di coordinamento, decisione **20978/2020**.

² Tribunale di Genova, sentenza del 14 luglio 2023, n. 1713.



La Centrale di allarme interbancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La Centrale di allarme interbancaria (CAI) è un archivio informatizzato degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento istituito presso la Banca d'Italia con lo scopo di aumentare la sicurezza e rafforzare la fiducia dei cittadini negli strumenti di pagamento alternativi al contante. Nell'archivio vengono iscritti, in liste separate, due tipologie di soggetti: (a) coloro che hanno emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione

⁸⁵ Cass., Sez. I, sentenza del 12 marzo 2018, n. 5889.

⁸⁶ Decisione **1942/2023**.

o senza avere i fondi necessari per fare fronte al pagamento (cosiddetta provvista); (b) coloro ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di debito e di credito a causa del mancato pagamento delle somme relative alle operazioni effettuate. Nel caso di emissione di assegni in assenza di provvista o di mancato pagamento del saldo di una carta di pagamento, gli intermediari sono tenuti ad avvisare il cliente dell'intenzione di procedere alla segnalazione in CAI¹. Il preavviso non è invece dovuto in caso di mancato pagamento di un assegno emesso senza autorizzazione. Sugli intermediari segnalanti ricade la responsabilità della correttezza delle informazioni contenute nella CAI: eventuali contestazioni o richieste di cancellazione dei dati devono quindi essere rivolte a loro.

Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **FAQ. L'assegno, le carte di pagamento e la CAI** e il **Glossario**, nonché il portale **L'Economia per tutti**.

¹ L. 386/1990 e D.lgs. 218/2017.

La segnalazione negativa in CAI deve essere preceduta da idoneo preavviso da parte della banca. In un caso il titolare di una carta di credito lamentava che la banca aveva iscritto il suo nominativo in CAI in assenza del preavviso di revoca dell'autorizzazione all'utilizzo della carta di pagamento; chiedeva quindi la cancellazione della segnalazione negativa e il risarcimento del danno. L'Arbitro ha richiamato il consolidato orientamento secondo cui la mancanza del preavviso stabilito dalla legge rende illegittima la segnalazione in CAI e comporta la cancellazione della stessa da parte della banca⁸⁷; l'ABF ha inoltre ricordato il principio per il quale, in caso di segnalazione illegittima, il cliente che prova di avere subito un danno ha diritto al risarcimento⁸⁸. Nel caso in esame il Collegio ha accertato l'illegittimità della segnalazione, in quanto la banca non aveva indicato il metodo di spedizione del preavviso e non ne aveva provato l'avvenuta ricezione; non ha invece accolto la richiesta di risarcimento del danno in quanto il cliente non ne aveva fornito prova⁸⁹.

⁸⁷ Collegio di coordinamento, decisione **8089/2021**.

⁸⁸ Collegio di coordinamento, decisione **1642/2019**.

⁸⁹ Decisione **6824/2023**.

RICORSO

CHI

QUANTO

QUANDO

COME



RICORSO

CHI

QUANTO

QUANDO

COME

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



La competenza temporale, per materia e per valore

L'Arbitro può esaminare una domanda relativa a un rapporto sorto prima del sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso solo se la contestazione riguarda vicende successive alla costituzione del rapporto stesso e non vizi genetici. In un caso riguardante un contratto di mutuo ipotecario stipulato nel 2006, il ricorrente contestava l'erronea indicazione del TAEG e l'usurarietà del tasso di interesse applicato. L'Arbitro ha richiamato il proprio consolidato orientamento secondo cui, per i rapporti sorti prima del limite di competenza temporale dell'ABF¹, il ricorso è ammissibile se la domanda del cliente riguarda vicende successive alla costituzione del rapporto stesso. Nel caso in esame, il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile in quanto le contestazioni del ricorrente riguardavano vizi genetici del contratto, cioè risalenti al momento della stipula dello stesso².

Il ricorso è ammissibile se è volto a ottenere una condanna per un importo fino a 200.000 euro oppure se, indipendentemente dal valore, è formulato in termini di accertamento del diritto e non è strumentale a ottenere una condanna oltre il limite di competenza. In un caso la ricorrente, in qualità di erede testamentaria, contestava la legittimità del comportamento della banca sotto diversi profili e chiedeva la restituzione di una somma di denaro pari a 485.000 euro. Il Collegio ha ricordato che, secondo le disposizioni ABF, l'Arbitro può pronunciarsi su domande dirette alla condanna dell'intermediario per un importo fino a 200.000 euro oppure su domande che, indipendentemente dal valore, siano volte all'accertamento di un diritto e non siano strumentali a una condanna oltre il limite di competenza per valore. Il Collegio ha quindi dichiarato inammissibile la domanda restitutoria per superamento del limite di competenza per valore e ha invece ritenuto di poter esaminare le restanti domande di accertamento del diritto (relative alla consegna di documentazione bancaria e alla illegittimità di atti dispositivi del patrimonio eseguiti da parte di un soggetto munito di procura)³.

L'ABF è competente sui ricorsi aventi ad oggetto la normativa antiriciclaggio, se la contestazione riguarda la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato in merito a un ricorso

¹ A partire dal 1° ottobre 2022 l'ABF è competente su ricorsi riguardanti operazioni o comportamenti avvenuti nei sei anni precedenti la loro presentazione.

² Decisione **4424/2023**.

³ Decisione **3392/2023**.

in cui il cliente contestava il comportamento dell'intermediario che, nel dare attuazione alla disciplina antiriciclaggio, non avrebbe adempiuto ai propri obblighi violando le regole generali di correttezza e buona fede (in particolare avrebbe bloccato i poteri di firma del cliente). L'Arbitro ha dichiarato il ricorso ammissibile, affermando il principio per cui l'ABF è competente su una controversia avente ad oggetto la legislazione antiriciclaggio se la contestazione riguarda la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario e non una violazione della relativa normativa⁴.

ALCUNE QUESTIONI OGGETTO DI CONFRONTO NEI FORUM TRA ABF E ACF

L'ABF decide le controversie tra clienti e intermediari che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari; i ricorsi su servizi o attività con finalità di investimento sono invece di competenza dell'ACF. In attuazione del protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia e la Consob, a partire dal 2021 si sono tenuti **quattro forum**¹ allo scopo di prevenire incertezze nella delimitazione delle rispettive competenze e rafforzare la collaborazione e lo scambio informativo tra i due Arbitri. In particolare i forum sono stati dedicati: (a) al contenzioso in materia di deposito titoli in amministrazione; (b) agli strumenti finanziari collegati a operazioni di finanziamento (ad es. prestiti finalizzati alla sottoscrizione di strumenti finanziari); (c) alle questioni legate alla gestione delle pratiche successorie riguardanti strumenti finanziari; (d) alla responsabilità dell'intermediario per i danni causati dal promotore finanziario al cliente.

L'ABF ha avuto modo, nello svolgimento della propria attività, di applicare alcuni dei principi espressi nei forum.

In un ricorso il cliente, titolare di un dossier titoli, aveva chiesto il trasferimento di tutti gli strumenti finanziari contenuti nel dossier. L'intermediario aveva eseguito la richiesta solo in maniera parziale, omettendo di trasferire un'obbligazione in seguito andata in default; il cliente chiedeva quindi un risarcimento pari al valore nominale dei titoli. Il Collegio ABF ha ritenuto di poter esaminare la questione, in quanto riguardava il ritardo nel trasferimento dei titoli. Tuttavia la domanda di risarcimento del danno non è stata accolta, perché il controvalore delle obbligazioni risultava azzerato prima della richiesta di trasferimento².

In un caso un cliente, titolare di una linea di gestione patrimoniale, lamentava che la banca non aveva eseguito in modo tempestivo l'ordine di chiusura e liquidazione totale dell'investimento. L'ABF ha dichiarato la propria incompetenza, ritenendo che la questione dovesse essere sottoposta all'ACF, in quanto la lamentela riguardava il mancato rispetto degli obblighi connessi con le scelte di investimento o di liquidazione di strumenti finanziari³.

¹ Al forum partecipano il Presidente dell'ACF, accompagnato da altri componenti del Collegio dell'ACF e i Presidenti che compongono il Collegio di coordinamento dell'ABF.

² Decisione **8447/2023**.

³ Decisione **6914/2023**.

⁴ Collegio di coordinamento, decisione **11070/2023**.

In un'altra circostanza il ricorrente, in qualità di erede, contestava il comportamento della banca che non aveva eseguito alcuni ordini di pagamento e aveva gestito la pratica successoria con ritardi ingiustificati; chiedeva quindi il risarcimento del danno subito a causa dell'impossibilità di reinvestire i titoli venuti a scadenza. L'ABF ha negato la propria competenza in quanto il ricorrente aveva lamentato danni da perdita di chance legati all'impossibilità di reinvestire i fondi, aspetto su cui è invece competente l'ACF⁴.

In un altro ricorso i clienti contestavano il comportamento della banca che aveva condizionato la stipula di un mutuo all'acquisto di titoli azionari. L'Arbitro ha riconosciuto la propria competenza dato che il ricorso aveva ad oggetto un rapporto contrattuale misto, composto dalla sottoscrizione di un finanziamento e di prodotti finanziari, nel quale non risultava prevalente il profilo di investimento dell'operazione. Per decidere il ricorso era invece necessario valutare la correttezza del comportamento dell'intermediario nell'erogazione di servizi bancari⁵.

⁴ Decisione **13232/2023**.

⁵ Decisione **3334/2023**.



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

È legittimato a rivolgersi all'Arbitro colui che dichiara di essere erede del cliente che aveva un rapporto con la banca. In un caso la ricorrente, in qualità di erede testamentaria, chiedeva il risarcimento del danno causato dal trasferimento su un diverso conto corrente delle somme presenti sul conto cointestato con il defunto; secondo la banca la ricorrente non aveva provato la sua qualità di erede. L'Arbitro ha richiamato il proprio consolidato orientamento secondo cui occorre distinguere tra legittimazione attiva, per la quale è sufficiente che il ricorrente affermi di essere un erede, e titolarità effettiva del diritto, che invece necessita della prova della qualità di erede. Nel caso in esame la ricorrente aveva dichiarato di agire in qualità di erede e il Collegio ne ha quindi accertato la legittimazione attiva; ha tuttavia dichiarato il ricorso inammissibile in quanto richiedeva l'interpretazione di disposizioni testamentarie (materia estranea alla competenza dell'Arbitro)⁵.



Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

In seguito all'estinzione anticipata di un finanziamento, il cliente può chiedere il rimborso degli oneri non goduti all'intermediario cessionario che, dopo la cessione del credito, ne ha gestito la riscossione. In un caso in cui il ricorrente

⁵ Decisione **3535/2023**.

chiedeva il rimborso degli oneri non goduti in seguito all'estinzione anticipata di un finanziamento, la banca contestava la propria legittimazione passiva poiché il credito oggetto di ricorso le era stato ceduto da un altro intermediario (che originariamente aveva concluso il contratto con il ricorrente). L'Arbitro, in linea con il principio già espresso dal Collegio di coordinamento⁶, ha ribadito che, in caso di estinzione anticipata di un credito ceduto, l'intermediario obbligato a restituire gli oneri non goduti ai sensi dell'art. 125-sexies TUB è quello che ha ricevuto le somme pagate dal cliente per l'estinzione anticipata del finanziamento. Nel caso esaminato la banca resistente (cessionaria) aveva emesso il conteggio estintivo, aveva fornito il proprio IBAN per il pagamento dovuto in fase di estinzione e anche rilasciato la liberatoria. Per questi motivi l'Arbitro ha ritenuto ammissibile il ricorso presentato nei confronti dell'intermediario che, dopo avere acquisito il credito, ha ricevuto il pagamento del cliente per l'estinzione anticipata⁷.

Nel caso di cessione del ramo d'azienda, il cliente può rivolgersi anche all'intermediario cedente se propone reclamo entro tre mesi dalla pubblicazione della cessione. Un ricorrente, dopo avere disconosciuto un'operazione di pagamento, chiedeva all'intermediario il rimborso delle somme che gli erano state sottratte. L'intermediario contestava di non poter essere chiamato nel procedimento ABF perché aveva ceduto ad altro intermediario il ramo d'azienda (nel quale era incluso anche il rapporto con il ricorrente). Il Collegio ha riconosciuto che, ai sensi dell'art. 58 TUB, il cliente interessato dalla cessione può far valere i propri diritti anche nei confronti dell'intermediario cedente entro tre mesi dalla pubblicazione della notizia nella Gazzetta ufficiale. L'Arbitro ha poi precisato che, se entro tale termine il ricorrente ha presentato reclamo all'intermediario cedente, questo può essere chiamato nel procedimento ABF. Nel caso esaminato l'Arbitro, pur rigettando nel merito il ricorso, lo ha comunque ritenuto ammissibile perché il reclamo era stato presentato prima della scadenza del termine⁸.



Il preventivo reclamo all'intermediario

Il ricorso presentato all'Arbitro deve avere lo stesso oggetto del reclamo presentato all'intermediario. In un caso relativo al rimborso dell'importo di un bonifico istantaneo il cliente si era limitato a disconoscere una singola operazione nel reclamo, mentre nel ricorso aveva anche contestato le modalità di introduzione del bonifico istantaneo all'interno del rapporto. L'Arbitro ha dichiarato inammissibile il ricorso ricordando che questo deve avere ad oggetto la stessa questione presente nel reclamo. Ha poi chiarito che il reclamo alla banca costituisce lo strumento per una preventiva e necessaria interlocuzione tra la banca e il cliente, utile affinché le parti possano trovare una possibile soluzione conciliativa prima del ricorso all'ABF⁹.

⁶ Collegio di coordinamento, decisione **6816/2018**.

⁷ Decisione **7315/2023**.

⁸ Decisione **5232/2023**.

⁹ Decisione **2247/2023**.

Prima di rivolgersi all'ABF il cliente deve aspettare il decorso del termine concesso alla banca per rispondere al reclamo. In un caso relativo a un finanziamento l'Arbitro, in linea con il proprio consolidato orientamento¹⁰, ha dichiarato la domanda inammissibile in quanto il cliente aveva presentato ricorso senza aspettare il decorso del termine di 60 giorni previsto dalla normativa per consentire all'intermediario di rispondere¹¹. Il Collegio ha ricordato comunque al cliente la possibilità di riproporre nuovamente il ricorso a seguito di un nuovo reclamo¹².



Altre questioni di procedura

Il ricorso è inammissibile se è pendente un giudizio sulla legittimità di un provvedimento amministrativo rilevante per la decisione del ricorso stesso. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato su un ricorso relativo a buoni fruttiferi postali prescritti in cui il cliente lamentava che l'intermediario non aveva fornito, nel corso del rapporto, informazioni circa il termine di prescrizione dei buoni. Il Collegio ha richiamato un recente provvedimento dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) che aveva sanzionato lo stesso intermediario per non avere comunicato preventivamente ai clienti l'avvicinarsi del termine di prescrizione dei buoni. Il Collegio ha ritenuto che il provvedimento dell'AGCM fosse rilevante per la decisione del ricorso ma, considerato che era stato impugnato davanti al TAR, ha dichiarato il ricorso inammissibile, precisando tuttavia la possibilità di riproporlo una volta divenuto definitivo il provvedimento dell'AGCM¹³.

Il diritto di ricorrere all'ABF non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente. In un caso in cui il ricorrente lamentava l'illegittima applicazione di oneri addebitati sul conto corrente, l'intermediario ha sostenuto l'inammissibilità del ricorso in considerazione della sottoscrizione di un piano di risanamento¹⁴ nel quale le parti avevano rimesso alla competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria qualunque controversia riguardante l'interpretazione dell'accordo. L'Arbitro ha ricordato che il ricorso all'ABF costituisce una condizione di procedibilità per potere poi eventualmente ricorrere alla giustizia ordinaria¹⁵ e che il diritto di presentare un ricorso non può formare oggetto di rinuncia da parte del cliente¹⁶. Ha quindi deciso il ricorso nel merito¹⁷.

¹⁰ Collegio di coordinamento, decisione **15400/2021**.

¹¹ Il termine massimo concesso all'intermediario per la risposta al reclamo è di 60 giorni dalla sua ricezione. In materia di servizi di pagamento il termine è invece di 15 giornate lavorative (cfr. **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**, sezione XI, paragrafo 3).

¹² Decisione **1787/2023**.

¹³ Collegio di coordinamento, decisione **2460/2023**.

¹⁴ Legge fallimentare (regio decreto 267/1942), art. 67, comma 3, lett. d).

¹⁵ D.lgs. 28/2010, art. 5.

¹⁶ **Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari**, sezione VII, paragrafo 3.

¹⁷ Decisione **3250/2023**.

Stampato su carta certificata Ecolabel UE
(numero di registrazione FI/011/001)