



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Numero 2 - 2011

© Banca d'Italia, 2012

**Indirizzo**

Via Nazionale, 91  
00184 Roma - Italia

**Telefono**

+39 0647921

**Sito internet**

<http://www.bancaditalia.it>

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

*Stampato nel mese di luglio 2012  
presso la Divisione Editoria e stampa  
della Banca d'Italia*

## PRESENTAZIONE

*La Banca d'Italia – in linea con gli orientamenti emersi in ambito nazionale, europeo e da ultimo internazionale – ha condotto in questi anni una vasta azione per garantire la trasparenza e la correttezza sostanziale nelle relazioni tra intermediari e clienti. Ha contribuito a definire il quadro regolamentare, ha rafforzato l'azione di controllo, ha dato impulso a nuove iniziative per la tutela della clientela. Tra queste si inserisce l'istituzione del sistema stragiudiziale Arbitro Bancario Finanziario (ABF), che ha richiesto un impegno consistente in termini di mezzi, strutture, risorse umane.*

*L'Arbitro, che si inquadra tra i modelli ADR (Alternative Dispute Resolution), offre nelle materie di competenza una valida alternativa alla giustizia ordinaria per la risoluzione del caso singolo, soprattutto quando il limitato importo della controversia o il timore di non ricevere una risposta tempestiva potrebbero indurre il cliente a rinunciare a far valere il proprio diritto, compromettendo così anche la fiducia su cui deve basarsi la relazione con l'intermediario.*

*L'ABF – che si avvale di professionisti esperti e che decidono secondo diritto – si pone in un rapporto di complementarità con la giustizia civile. Le decisioni dell'ABF applicano i principi della giurisprudenza della Corte di Cassazione; i Collegi dell'ABF affrontano spesso anche questioni nuove, sulle quali l'autorità giudiziaria non ha ancora avuto modo di pronunciarsi: le decisioni dell'Arbitro possono così offrire utili chiavi di lettura per gli stessi giudici.*

*La crisi ha contribuito ad accentuare la litigiosità in molte relazioni tra intermediari e clienti: rispetto a tale fenomeno, l'ABF acquista ancor più rilievo in quanto è in grado di fare chiarezza sui rapporti controversi, stabilendo i torti e le ragioni, con costi minimi per il ricorrente e in tempi contenuti.*

*Il numero dei ricorsi presentati all'Arbitro durante questo primo biennio di attività fornisce un'indicazione sulla consistenza del contenzioso: sono infatti 6.987 i ricorsi pervenuti, che dimostrano anche il grado di consapevolezza raggiunto dagli utenti circa i diritti che la normativa, in particolare del Testo unico bancario, riconosce loro. Nello stesso periodo, i tre Collegi hanno adottato 4.548 decisioni, di cui 2.760 nel solo 2011. Dei 2.760 ricorsi giunti a decisione l'anno scorso, il 62% ha avuto un esito favorevole per il cliente.*

*Questi dati attestano il successo dell'iniziativa e sono alla base dei recenti interventi attivati allo scopo di assicurare l'efficiente funzionamento del sistema anche in presenza di volumi crescenti.*

*Non va sottovalutata la funzione che l'ABF può svolgere in termini di prevenzione del contenzioso nel settore bancario e finanziario, attraverso la formazione di orientamenti di cui gli intermediari sono poi chiamati a tener conto nella gestione dei reclami presentati dalla clientela. Anche per questi motivi è stato introdotto il Collegio di coordinamento, che nasce proprio per agevolare la formazione di orientamenti uniformi tra i Collegi territoriali.*

*Sul piano dei rapporti tra ABF e attività di vigilanza, ferma la reciproca separazione e la piena indipendenza dei Collegi, le pronunce dell'Arbitro hanno costituito un fondamentale elemento informativo utilizzato nell'esercizio della funzione normativa e di controllo degli intermediari. Vari interventi di vigilanza adottati nel 2011 nei confronti di singoli intermediari sono stati infatti assunti anche sulla base delle informazioni desumibili dalle procedure di ricorso all'ABF e dalle relative decisioni.*

*Allo scopo di favorire la conoscenza degli orientamenti, la relazione di quest'anno si compone, tra l'altro, di un'illustrazione dei casi di maggiore interesse, con finalità prevalentemente divulgative, e di una vasta rassegna delle decisioni dedicata soprattutto agli uffici reclami degli intermediari e, più in generale, agli operatori del diritto. Entrambe sono organizzate in base al prodotto o al servizio oggetto della controversia e saranno pubblicate anche sul sito internet dell'ABF per venire incontro alle esigenze dei lettori: utenti dei servizi bancari o intermediari.*

## **PREMESSA**

La *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)* è pubblicata dalla Banca d'Italia secondo le disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (sezione IV, par. 2 del Provvedimento del Governatore del 12 dicembre 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, del 19 dicembre 2011).

Essa rende conto dell'attività svolta dai Collegi e dal sistema stragiudiziale nel suo complesso nel corso del 2011.



## INDICE

<b>I. Il consolidamento dell'Arbitro Bancario Finanziario</b>	<b>9</b>
L'ABF nel contesto nazionale	9
La dimensione europea	13
I rapporti con la Banca d'Italia quale Autorità di vigilanza	15
<b>II. La revisione della disciplina</b>	<b>17</b>
Accesso al sistema ABF	18
Ambito di competenza	19
Composizione e funzionamento dell'organo decidente	21
Esame e istruttoria del ricorso	22
Fase della decisione e dell'adempimento	23
<b>III. Andamento operativo e iniziative per il buon funzionamento</b>	<b>25</b>
Dati statistici sui ricorsi, sugli esiti e sull'attività dei Collegi	25
Operatività e iniziative per il rafforzamento strutturale del sistema	29
La comunicazione al pubblico quale strategia per l'efficienza del sistema	31
<b>IV. Le questioni affrontate dall'ABF: considerazioni generali</b>	<b>33</b>
<b>V. Illustrazione dei principali casi affrontati</b>	<b>37</b>
 <b>Appendice</b>	
<b>A. Rassegna delle decisioni dei Collegi</b>	<b>49</b>
Osservazioni preliminari	51
Conto corrente	52
Strumenti di pagamento	58
Depositi bancari	62
Mutui e altri finanziamenti	64
Iscrizioni nelle banche dati	76
Risarcimento del danno	80
Orientamenti in tema di procedura	82
<b>B. Dati statistici</b>	<b>95</b>
Note metodologiche	113
<b>C. Composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento</b>	<b>115</b>



## I. IL CONSOLIDAMENTO DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

*Si è concluso il primo biennio di attività dell'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), istituito nel 2009 su iniziativa della Banca d'Italia in attuazione della legge sul risparmio.*

*L'introduzione nel 2011 dell'obbligo di tentare una mediazione prima del ricorso al giudice civile anche per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari ha valorizzato il ruolo dell'ABF come "sistema stragiudiziale" del settore che offre un servizio per la soluzione semplice, rapida ed economica delle liti che sorgono tra gli intermediari e i clienti.*

*Nel 2011 sono state realizzate importanti iniziative al fine di rafforzare la positiva interazione tra l'ABF e gli altri sistemi di risoluzione delle controversie a livello europeo. L'ABF è ufficialmente entrato a far parte della rete europea dei sistemi stragiudiziali del settore finanziario (Fin-Net).*

*Il raccordo di tipo informativo tra ABF e Vigilanza della Banca d'Italia si è tradotto in significativi interventi nei confronti degli intermediari e del sistema nel suo complesso.*

### **L'ABF nel contesto nazionale**

La legge sul risparmio (1) ha previsto che nel settore bancario e finanziario operino sistemi volti alla risoluzione delle liti in via "stragiudiziale", ossia fuori dal processo ordinario, che per questa e altre caratteristiche siano in grado di offrire uno strumento di tutela semplice ed effettivo alle ragioni dei clienti.

Per i sistemi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) ai quali devono aderire le banche e le società finanziarie la legge fissa tre principi: rapidità, economicità ed effettività della tutela; imparzialità e rappresentatività dell'organo decidente; salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela previsti dall'ordinamento. Così dispone l'art. 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, Testo Unico Bancario (d'ora in poi TUB).

L'iniziativa della Banca d'Italia che ha portato nel 2009 all'istituzione dell'ABF attua questo disegno (2).

---

(1) Legge 28 dicembre 2005, n. 262, "Disposizioni per la tutela del risparmio".

(2) Per un'illustrazione delle caratteristiche e del funzionamento dell'ABF, oltre che del percorso normativo che ha portato alla sua istituzione, si rinvia anche alla Relazione sull'attività dell'ABF n. 1/2010, disponibile sui siti *web* [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

Gli obiettivi dell'ABF sono: offrire tutela alle ragioni dei clienti quando le caratteristiche o il modesto valore economico della controversia renderebbero difficile il ricorso al giudice; contribuire a ripristinare relazioni di fiducia tra gli intermediari e la clientela; promuovere lo svolgimento di rapporti corretti e trasparenti, anche attraverso il progressivo adeguamento degli intermediari agli orientamenti dell'ABF.

Le disposizioni che regolano il funzionamento del sistema sono state adottate dalla Banca d'Italia nel giugno 2009 e poi modificate, nel dicembre 2011, con un intervento di revisione di cui si dirà nella sezione II (3).

#### Caratteristiche dell'ABF

L'ABF è un sistema stragiudiziale al quale può rivolgersi soltanto il cliente, dopo aver tentato di risolvere con un reclamo il problema direttamente con la banca o la società finanziaria; è previsto un contributo di 20 euro, che però l'intermediario deve restituire al cliente in caso di decisione che accoglie, anche solo in parte, le sue ragioni.

L'ambito di competenza dell'ABF è anche delimitato dalla materia della controversia (operazioni e servizi bancari e finanziari diversi da quelli di investimento), sul piano del valore (che non può superare i 100.000 euro nel caso in cui il cliente chieda una somma di denaro), sul piano del tempo (le controversie devono riguardare operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009) (4).

L'Arbitro è un ADR di tipo decisorio, ossia la soluzione della lite avviene attraverso la decisione di un organo terzo e imparziale; si differenzia pertanto dai sistemi di tipo facilitativo/consensuale, nei quali è previsto l'intervento di un terzo (mediatore) che agevola un accordo tra le parti (conciliazione).

Nel caso dell'ABF la soluzione della controversia è rimessa a Collegi di cinque membri, nominati dalla Banca d'Italia, di cui tre scelti dalla stessa e due nominati su designazione, rispettivamente, degli organismi rappresentativi degli intermediari e dei clienti (cfr. il grafico in appendice per l'attuale composizione). Per la nomina sono previsti specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

#### L'articolazione territoriale

L'organo decidente dell'ABF si articola in tre Collegi con sede a Milano, Roma e Napoli (5); la competenza territoriale è predefinita secondo il criterio del domicilio dichiarato dal cliente nel ricorso (6).

(3) Le disposizioni sono pubblicate sui siti web [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it). In quest'ultimo sito sono anche disponibili gli altri documenti rilevanti e le informazioni pratiche per la presentazione dei ricorsi.

(4) Questo limite temporale entra in vigore il 1° luglio 2012. Per i ricorsi presentati fino a tale data si applica il limite previsto dalle disposizioni del 2009, ossia il 1° gennaio 2007.

(5) Cfr. Relazione n. 1/2010, pp. 15-17.

(6) Il Collegio di Milano decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto. Il Collegio di Roma decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria e i ricorsi presentati dai clienti con domicilio all'estero. Il Collegio di Napoli decide i ricorsi presentati dai clienti che hanno il proprio domicilio in Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.

La Banca d'Italia svolge l'attività di "segreteria tecnica" dei Collegi, attraverso proprie strutture incaricate di attività ausiliarie e preparatorie. La decisione è rimessa in modo pieno ed esclusivo ai Collegi.

Il Collegio competente decide stabilendo chi ha ragione e chi ha torto; la decisione è assunta secondo diritto, ossia applicando le previsioni di legge e regolamentari e, ove rilevanti, anche le previsioni dei codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce.

Le disposizioni indicano in 105 giorni il tempo per la decisione, fatti salvi gli eventuali periodi di sospensione deliberati dai Collegi per esigenze istruttorie e quelli di pausa estiva e invernale (7). Le disposizioni prevedono che il testo della pronuncia del Collegio, completo della motivazione, sia comunicato alle parti nei successivi 30 giorni; può essere comunicato in anticipo il solo dispositivo (cfr. sezione II).

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti, ma se l'intermediario non esegue la prestazione stabilita dal Collegio in favore del cliente viene resa pubblica la notizia dell'inadempimento.

Nel 2011 la particolare fisionomia dell'ABF ha suscitato un ampio dibattito. Accanto a posizioni che ne sottolineano l'assoluta novità, vi sono stati tentativi di ricondurlo a figure giuridiche tradizionali.

La Corte Costituzionale ha esaminato l'inquadramento giuridico dell'ABF, per verificare se esso possa sollevare la questione di legittimità costituzionale su una legge che si trovi ad applicare.

Nell'ordinanza (8) la Corte ha richiamato i tratti caratteristici dell'ABF: i requisiti di indipendenza, il rispetto del principio del contraddittorio nel procedimento, l'adozione delle pronunce secondo diritto, la particolare valenza delle stesse collegata alla misura della pubblicità in caso di inadempimento. Tuttavia, ha affermato che l'ABF non va inquadrato tra gli organi con funzioni di giurisdizione e che le sue pronunce non hanno gli effetti definitivi sulle situazioni giuridiche delle parti interessate che sono tipici delle sentenze.

La pronuncia della Corte Costituzionale ha chiarito che l'ABF non può essere considerato al pari di un giudice e che la tutela che offre si aggiunge, senza sostituirsi, a quella giurisdizionale.

In tema di rapporti tra sistemi stragiudiziali e giustizia ordinaria, lo scenario è stato profondamente innovato dalle norme in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali (9), entrate in vigore il 20 marzo

**Esiti e tempi  
della procedura  
di ricorso**

**L'ABF secondo  
la Corte  
Costituzionale**

**Nuova posizione  
dell'ABF**

(7) Cfr. sezione VI delle disposizioni sull'ABF. Il termine comprende i 45 giorni concessi all'intermediario per l'invio delle controdeduzioni sul ricorso. Tutti i termini della procedura sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio (sezione VII, par. 3 delle disposizioni).

(8) Cfr. Corte Costituzionale, ordinanza 4 luglio 2011, n. 218, disponibile sul sito *web* [www.giurcost.org](http://www.giurcost.org).

(9) Decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, "Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali".

2011. Queste, infatti, hanno determinato una diversa posizione dell'ABF rispetto al ricorso alla giustizia civile e agli altri sistemi ADR.

#### RICORSO ALL'ABF E PROCESSO CIVILE

La legge sulla mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, d'ora in poi legge sulla mediazione) ha introdotto il tentativo obbligatorio di conciliazione anche per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari. Ciò significa che la parte che intende agire in giudizio per una controversia in materia di contratti bancari e finanziari ha l'onere di esperire, preventivamente, un tentativo di conciliazione. Quest'ultimo è qualificato come condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

La condizione obbligatoria di procedibilità si applica ai processi iniziati dopo il 20 marzo 2011 e può essere soddisfatta ricorrendo alternativamente a:

- l'ABF, per le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari;
- uno degli organismi abilitati alla mediazione e riconosciuti dall'ordinamento tramite iscrizione nel registro tenuto dal Ministero della Giustizia;
- la Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob per controversie aventi a oggetto la presunta violazione degli obblighi di informazione, correttezza e trasparenza che sorgono dai contratti relativi alla prestazione di servizi di investimento.

L'obiettivo che si propone il legislatore è duplice: diffondere la cultura della composizione stragiudiziale delle liti, valorizzandone l'utilizzo in quelle materie in cui è più forte l'esigenza di una soluzione volta alla conservazione del complessivo rapporto tra le parti; alleggerire il contenzioso giudiziario (effetto deflativo), in particolare per le controversie che riguardano la prestazione di servizi a diffusione di massa.

Sul piano processuale, la legge prevede che il giudizio civile eventualmente avviato sia sospeso per consentire lo svolgimento di una procedura di conciliazione davanti a un organismo di mediazione. Il giudice, qualora rilevi – d'ufficio entro la prima udienza o sulla base dell'eccezione sollevata dalla parte nel primo atto di difesa – che la mediazione non è stata tentata, assegna alle parti un termine per la presentazione della domanda a uno degli organismi riconosciuti dal Ministero della Giustizia o all'ABF; se viceversa rileva che la procedura di mediazione è stata avviata ma non è ancora decorso il termine massimo per il suo completamento (quattro mesi), fissa una nuova udienza dopo la scadenza di questo termine.

La valenza assegnata al ricorso all'ABF dalla legge sulla mediazione è un riconoscimento, ma comporta l'assunzione di una nuova responsabilità. Il buon funzionamento del sistema stragiudiziale diviene cruciale, in particolare sotto il profilo della rapidità della risposta fornita agli utenti, anche per assolvere la condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

L'adeguamento delle disposizioni sull'ABF al nuovo regime della mediazione obbligatoria ha rappresentato l'occasione per intervenire su alcuni punti della disci-

plina e dare maggiore snellezza ed efficienza al procedimento. Sono rimaste ferme le caratteristiche essenziali dell'ABF quale sistema di tipo decisorio, nonché i richiamati principi costitutivi stabiliti dal TUB.

Le nuove disposizioni, emanate nel dicembre 2011, sono entrate in vigore il 1° gennaio 2012 (cfr. di seguito sezione II).

Nella nuova prospettiva della mediazione obbligatoria il nesso tra l'ABF e la giustizia civile assume maggiore rilievo.

Già nella Relazione sul 2010 si è sottolineato come le decisioni dell'ABF su una determinata controversia, certo non vincolanti per l'Autorità Giudiziaria, possono costituire un riferimento qualificato per l'eventuale successivo giudizio. Così, in particolare, per quelle questioni ancora non affrontate dal giudice civile e sulle quali l'ABF ha invece avuto modo di pronunciarsi.

Nel 2011 la Banca d'Italia, in collaborazione con le Università statali di Milano, Roma (La Sapienza) e Napoli (Federico II) ha offerto la possibilità a 20 giovani laureati in giurisprudenza, appositamente selezionati, di svolgere un'esperienza formativa – nella forma dello *stage* retribuito di durata annuale – presso le Segreterie tecniche dei Collegi di Milano, Roma e Napoli.

**Rapporti con  
la giustizia civile**

**Collaborazione  
con le Università**

## **La dimensione europea**

Nel 2011 è stata perfezionata l'adesione dell'ABF alla rete europea dei sistemi stragiudiziali del settore finanziario, denominata Fin-Net (10).

Fin-Net è stata istituita dalla Commissione Europea nel 2001, in attuazione della Raccomandazione n. 98/257/CE del 30 marzo 1998. Si tratta di una rete aperta ai sistemi ADR che trattano controversie tra consumatori e fornitori di servizi bancari, assicurativi o finanziari attivi nello Spazio Economico Europeo – SEE (11). Fin-Net permette al consumatore di rivolgersi al proprio sistema nazionale ADR il quale, avvalendosi del supporto informativo fornito dalla rete europea, lo mette in collegamento con il sistema equivalente nel Paese in cui opera l'intermediario coinvolto nella controversia (12).

L'accesso alla rete Fin-Net è condizionato al soddisfacimento di alcuni indispensabili “standard di qualità” del sistema ADR.

**Adesione  
alla rete  
degli ADR europei**

(10) Cfr. sezione VII, par. 1, delle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

(11) Nel SEE sono attualmente compresi, oltre ai 27 Stati Membri dell'Unione Europea, l'Islanda, il Liechtenstein e la Norvegia.

(12) Maggiori informazioni sulla rete Fin-Net sono reperibili (in lingua inglese) all'indirizzo internet [ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm), ove è anche consultabile l'elenco dei sistemi ADR aderenti, raggruppati per nazionalità. Le disposizioni sull'ABF attribuiscono alle Segreterie tecniche il compito di fornire assistenza informativa ai clienti che intendano presentare un ricorso nei confronti di un intermediario estero aderente a un sistema ADR della rete Fin-Net.

In particolare, è prescritto il rispetto di sette principi: 1) indipendenza, a garanzia dell'imparzialità della sua azione; 2) trasparenza, attraverso l'adozione di misure in grado di assicurare agli interessati la conoscenza delle principali caratteristiche della procedura e delle decisioni; 3) contraddittorio, affinché a ciascuna parte sia data la possibilità di presentare il proprio punto di vista e di conoscere le posizioni e i fatti esposti dalla controparte; 4) efficacia; 5) legalità; 6) libertà; 7) diritto delle parti di essere rappresentate o accompagnate da un terzo in ciascuna fase della procedura.

Ai fini dell'adesione dell'ABF alla rete, la Banca d'Italia ha avanzato domanda alla Commissione Europea. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha certificato la conformità del sistema ai principi della Raccomandazione n. 98/257/CE. L'ammissione è stata ufficialmente comunicata l'11 novembre 2011.

#### Evoluzione della disciplina comunitaria

L'adesione a Fin-Net e la connessa "attestazione di conformità" dell'ABF ai principi della Raccomandazione assumono particolare importanza in una prospettiva di evoluzione della normativa europea in tema di ADR.

Il 29 novembre 2011, infatti, la Commissione Europea ha presentato una proposta di direttiva (13) che, per le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie riguardanti contratti di vendita di beni e di prestazione di servizi tra professionisti e consumatori, darebbe valore vincolante ad alcuni dei principi enunciati dalla Raccomandazione n. 98/257/CE. Il progetto mira a disciplinare molteplici aspetti di struttura e di funzionamento dei sistemi stragiudiziali: il rispetto dei principi di competenza e imparzialità, trasparenza, efficacia delle procedure; la cooperazione tra gli ADR per le controversie di carattere transfrontaliero; lo scambio di informazioni tra ADR e Autorità con funzioni di supervisione sul settore di riferimento; il monitoraggio, a livello nazionale, del buon funzionamento e del grado di sviluppo degli ADR.

#### Report del FSB

Nell'ambito del rapporto di ottobre 2011 curato dal *Financial Stability Board* (FSB) sugli strumenti di tutela del consumatore nel settore finanziario a livello globale (14), sono stati rappresentati i requisiti di professionalità e indipendenza dei componenti dell'ABF nonché il meccanismo di *enforcement* basato sulla pubblicazione dell'inadempimento delle decisioni favorevoli al consumatore.

(13) Proposta di direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio sull'ADR per i consumatori del 29 novembre 2011, disponibile all'indirizzo [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/directive\\_adr\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/directive_adr_it.pdf). Nello stesso giorno, la Commissione ha anche presentato una proposta di regolamento (disponibile all'indirizzo [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/odr\\_regulation\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/odr_regulation_it.pdf)) che, per le controversie riguardanti i contratti del cosiddetto commercio elettronico, introdurrebbe uno schema di risoluzione stragiudiziale *on line* e una piattaforma europea di collegamento tra i diversi sistemi nazionali per il caso di controversie di carattere transfrontaliero.

(14) Financial Stability Board, *Consumer Finance Protection with particular focus on credit*, 26 ottobre 2011, disponibile all'indirizzo [www.financialstabilityboard.org/publications/r\\_111026a.pdf](http://www.financialstabilityboard.org/publications/r_111026a.pdf). Il Financial Stability Board è un organismo che promuove la stabilità finanziaria internazionale attraverso lo scambio di informazioni e la cooperazione internazionale nel campo della vigilanza e sorveglianza finanziaria. Istituito nel 1999 come Financial Stability Forum, dal 2009 ha cambiato denominazione in Financial Stability Board e la partecipazione è stata allargata a tutti i paesi del G20, alla Spagna e alla Commissione Europea.

## *I rapporti con la Banca d'Italia quale Autorità di vigilanza*

Meccanismi efficaci di definizione delle liti tra gli intermediari e i clienti assumono rilievo per le finalità della vigilanza e per l'efficienza del sistema finanziario e ciò in quanto, incentivando il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, migliorano la fiducia del pubblico, con chiari benefici in termini di stabilità del sistema finanziario.

A partire dalla legge sul risparmio, la Banca d'Italia e le altre Autorità di settore sono state coinvolte in maniera crescente nella gestione o regolazione di sistemi di risoluzione alternativa delle controversie. Il modello di riferimento prevede di attribuire l'organizzazione del servizio all'Autorità pubblica, ma di riservare le competenze di tipo decisorio, conciliativo e/o arbitrale a soggetti distinti dalle singole Autorità. È pertanto evidente che in tale contesto la risoluzione delle controversie rimessa all'ABF non comporta l'esercizio di poteri amministrativi.

Ciò nonostante, la contiguità del sistema stragiudiziale ABF con l'Autorità di vigilanza e la previsione secondo cui le decisioni dell'ABF “integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo” (15) hanno reso opportuno chiarire i termini del rapporto tra ABF e Banca d'Italia in occasione della revisione della disciplina (16).

La Banca d'Italia, nell'ambito dei poteri di intervento attribuiti dal TUB, assume iniziative nei confronti del sistema o di singoli intermediari, indipendentemente dall'origine dell'informazione utilizzata. Gli esiti delle procedure davanti all'ABF possono quindi fornire un utile contributo informativo, evidenziando criticità o lacune della normativa vigente, ovvero essere utilizzati quale fonte informativa per individuare anomalie nel comportamento del singolo intermediario o rilevare una particolare esposizione a rischi legali e di reputazione (17).

Per quanto concerne il nesso tra l'attività dell'ABF e i requisiti organizzativi prescritti agli intermediari dalle disposizioni di trasparenza (18), non sussiste un obbligo di recepire nei rapporti con la clientela ogni indicazione o soluzione interpretativa espressa dell'ABF.

Peraltro, secondo le disposizioni sull'ABF (19) le banche e gli intermediari finanziari devono assicurare, adottando specifiche procedure interne, che i propri uf-

**Precisazioni  
sull'attività dell'ABF**

**Utilizzo  
delle informazioni ABF**

**Gli uffici reclami**

(15) Cfr. sezione I, par. 1, delle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, testo rivisto con provvedimento del 12 dicembre 2011.

(16) Cfr. sul punto anche la Relazione n. 1/2010, pp. 19 ss.

(17) Cfr. p. 4 del resoconto della fase di consultazione pubblica sul progetto di revisione normativa, disponibile sui siti internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

(18) Cfr. sezione XI delle disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. In argomento, cfr. anche Relazione n. 1/2010, p. 20.

(19) Cfr. sezione VI, par. 1, delle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

fici reclami conoscano gli orientamenti dell'ABF, si mantengano costantemente aggiornati sugli stessi e valutino i reclami presentati dalla clientela anche alla luce di tali orientamenti. In particolare, gli uffici reclami sono tenuti a verificare se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi e a considerare le soluzioni adottate in tali casi.

La Banca d'Italia considera non conforme al principio generale di correttezza il comportamento dell'intermediario che, a fronte di un orientamento costante e uniforme dell'ABF favorevole al cliente sulla questione sottoposta, non abbia risolto la controversia in fase di reclamo e abbia invece accolto le ragioni del cliente solo dopo l'avvio della procedura dinanzi all'Arbitro.

Ai fini della conoscenza degli orientamenti dell'ABF assumono particolare importanza gli strumenti messi a disposizione del pubblico: in primo luogo l'archivio delle decisioni consultabile sul sito *web*, aggiornato con cadenza mensile. Si aggiunge la relazione annuale sull'attività dell'ABF, che contiene una selezione dei casi e delle questioni affrontate e, a partite da quest'anno, anche una Rassegna di approfondimento sulle decisioni dei Collegi.

#### Primi esempi di utilizzo

Nell'aprile 2011 la Banca d'Italia ha sollecitato il sistema bancario e finanziario a valutare le proprie prassi operative anche alla luce degli orientamenti dell'ABF attraverso una nota contenente i più significativi principi e raccomandazioni delle decisioni assunte nel primo anno di attività (20).

Ferma restando la separazione tra la funzione di vigilanza sugli intermediari e il sistema ABF, diversi interventi di vigilanza adottati nel 2011 nei confronti di singoli intermediari – aventi a oggetto criticità organizzative, anche relative all'operatività degli uffici reclami, o prassi ritenute non conformi alla normativa di trasparenza e correttezza – sono stati assunti utilizzando, tra le altre, le informazioni desumibili dalle procedure di ricorso all'ABF che hanno interessato gli stessi intermediari nonché i relativi esiti, complessivamente considerati.

---

(20) “Principi e raccomandazioni contenuti nelle decisioni dell'ABF”, pubblicata anche sui siti internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

## II. LA REVISIONE DELLA DISCIPLINA

*Il nuovo regime della mediazione obbligatoria – che si applica a tutte le cause in materia di contratti bancari e finanziari avviate dopo il 20 marzo 2011 – ha reso necessario adeguare le disposizioni che regolano il funzionamento dell'ABF. Partendo da questa esigenza, la Banca d'Italia ha previsto modifiche di più ampio respiro delle disposizioni del 2009 volte anche a recepire istanze emerse nella prima fase applicativa e ad assicurare maggiore snellezza e funzionalità alle procedure di ricorso.*

Nel luglio 2011 la Banca d'Italia ha sottoposto il progetto di revisione delle disposizioni a una fase di consultazione pubblica, che si è conclusa nel mese di settembre.

Processo di revisione

Sono pervenute diverse osservazioni e proposte da parte di associazioni di categoria degli intermediari (ABI – Associazione Bancaria Italiana, Conciliatore Bancario Finanziario, Assofin – Associazione Italiana del Credito al Consumo e Immobiliare, UFI – Unione Finanziarie Italiane, CTC – Consorzio per la Tutela del Credito), dei consumatori (Altroconsumo e Adiconsum) e delle imprese (Confindustria, Confindustria, Confagricoltura, Confartigianato), nonché da un'associazione di esperti della conciliazione, da un singolo intermediario e da due privati.

Nell'elaborare il testo definitivo della nuova normativa la Banca d'Italia ha tenuto conto degli esiti della consultazione che, nel complesso, hanno comunque evidenziato una sostanziale condivisione delle modifiche che si intendevano apportare (21).

In sede di consultazione è stata avanzata la proposta di trasformare l'ABF in un organismo con funzioni conciliative, rispondente allo schema previsto dalla nuova legge sulla mediazione; al riguardo, la Banca d'Italia ha precisato le ragioni della scelta di mantenere l'attuale fisionomia del sistema stragiudiziale (22).

È infatti importante ricordare che l'equiparazione stabilita dalla legge tra procedimento di mediazione e ricorso all'ABF ai fini della realizzazione della condizione obbligatoria di procedibilità non va intesa come un'assimilazione.

I due strumenti rimangono profondamente diversi sotto vari profili (23). In primo luogo quello delle fonti normative di riferimento e della funzione: l'ABF è regolato da una disciplina di settore, discendente direttamente dal TUB, che vede il coinvolgimento della Banca d'Italia e stabilisce una connessione con gli obiettivi della Vigilanza.

Differenze tra ricorso all'ABF e mediazione

(21) Nei siti internet della Banca d'Italia e dell'ABF sono disponibili la relazione illustrativa del progetto di revisione, i singoli documenti pervenuti nella fase di consultazione pubblica e la tabella di resoconto.

(22) Cfr. resoconto della consultazione pubblica, p. 3.

(23) Cfr. anche Relazione n. 1/2010, pp. 17-18.

Vi sono inoltre differenze quanto all'ambito di applicazione (l'ABF ha precisi limiti di competenza, di cui si è detto nella precedente sezione, non previsti invece per il ricorso agli organismi di mediazione) e ai presupposti di accesso (il procedimento davanti all'ABF può essere attivato esclusivamente dal cliente, con costi minimi, mentre il procedimento di mediazione può essere attivato su iniziativa di entrambe le parti, che sostengono le spese di avvio del procedimento e quelle per la mediazione, rapportate al valore della lite).

Sono infine diversi gli esiti dei due procedimenti. Quello davanti all'ABF si conclude con la pronuncia di un organo cui è affidato il compito di decidere secondo diritto chi ha torto e chi ha ragione, mentre le procedure di mediazione si concludono – in caso di successo – con un verbale di conciliazione della controversia; la pronuncia dell'ABF è priva di esecutività, mentre il verbale di conciliazione può essere omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo.

Un sistema di tipo conciliativo non consentirebbe di raggiungere i vantaggi che l'ABF, in quanto ADR di tipo decisorio, si propone di conseguire. L'adozione di decisioni “secondo diritto”, infatti, agevola la formazione di orientamenti di cui gli intermediari devono tenere conto nella gestione dei rapporti con la clientela.

Proprio queste differenze strutturali sono alla base della scelta di mantenere intatte le caratteristiche fondamentali del sistema stragiudiziale, così come definite dalle fonti normative primarie (art. 128-*bis* del TUB) nonché dalla delibera CICR del 29 luglio 2008 (24).

Le nuove disposizioni sono state emanate dalla Banca d'Italia con provvedimento del 12 dicembre 2011 (25). L'entrata in vigore è stata fissata per il 1° gennaio 2012, fatta eccezione per la novità riguardante il limite di competenza temporale dell'ABF, che invece entra in vigore il 1° luglio 2012.

Di seguito si illustrano le principali modifiche introdotte dalle nuove disposizioni.

### **Accesso al sistema ABF**

La condizione di accesso all'ABF – che consiste nella preventiva presentazione di un reclamo all'intermediario nei 12 mesi precedenti alla presentazione del ricorso – rimane ferma ed è stato chiarito che, nel caso in cui il reclamo sia stato proposto oltre i 12 mesi precedenti, il cliente può rinnovare il reclamo, ai fini del successivo ricorso all'ABF.

---

(24) “Recante disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'art. 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni”, disponibile sui siti internet [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

(25) Pubblicato nella Gazzetta Ufficiale, Serie Generale, n. 294 del 19 dicembre 2011 e sui siti *web* [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) e [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Se le parti non sono soddisfatte dell'esito della procedura di ricorso, entrambe rimangono libere di proseguire l'azione di fronte al giudice.

Il ricorso all'ABF, nei limiti e alle condizioni previste dalle disposizioni che ne regolano la competenza e il funzionamento, consente infatti di rispettare la condizione di procedibilità di un'eventuale azione davanti al giudice.

#### IL DIRITTO DEL CLIENTE DI RICORRERE ALL'ABF

Gli intermediari, anche a motivo del nuovo regime della mediazione obbligatoria, hanno inserito nei contratti con la clientela clausole che individuano in anticipo un organismo conciliativo al quale sottoporre le eventuali controversie. La sottoscrizione di questa clausola da parte del cliente tuttavia non determina per quest'ultimo la perdita del diritto di ricorrere all'ABF, che è infatti irrinunciabile. A tal fine le nuove disposizioni stabiliscono che i contratti che contengono questo tipo di clausole devono espressamente indicare anche il diritto del cliente di ricorrere all'ABF.

Le regole sull'accesso all'ABF sono state adeguate al nuovo regime definito dalla legge sulla mediazione preservando l'effettività del diritto di scelta del cliente. È stato così previsto che la pendenza di un procedimento di mediazione preclude l'accesso all'ABF solo nel caso in cui la mediazione sia stata promossa dal cliente o questi vi abbia espressamente aderito.

Allo stesso modo, il procedimento dinanzi all'Arbitro si interrompe a causa del successivo avvio di una procedura di conciliazione, ma solo nel caso in cui questa sia stata promossa dal cliente o questi vi abbia espressamente aderito.

Ovviamente, nel caso di fallimento di una procedura di mediazione, il cliente potrà comunque rivolgersi all'ABF.

### *Ambito di competenza*

In parziale accoglimento di un suggerimento formulato in sede di consultazione, le nuove disposizioni hanno spostato in avanti di due anni il limite di competenza temporale dell'ABF: non possono essere presentati ricorsi per controversie riguardanti operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 (26).

**Nuovo limite temporale**

L'aggiornamento del limite temporale alla competenza dell'ABF tiene conto del fatto che la sottoposizione all'Arbitro di controversie molto datate, per le quali sia difficile il reperimento di tutta la documentazione rilevante, potrebbe compromettere la funzionalità della procedura di risoluzione della lite.

Per il resto, il perimetro della competenza del sistema ABF e i criteri già richiamati di delimitazione – soggettivi, per materia, per valore – non hanno subito modifiche sostanziali.

(26) Per i ricorsi presentati prima del 1° luglio 2012 si applica il limite temporale che vigeva in precedenza (1° gennaio 2007).

In linea con i chiarimenti applicativi pubblicati nel gennaio 2010 (27), le nuove disposizioni precisano che il ricorso all'ABF può essere proposto anche per questioni sorte nella fase precontrattuale, relative ad esempio al rispetto delle norme in materia di trasparenza. La definizione di cliente è stata inoltre puntualizzata al fine di ricomprendere, oltre ai soggetti che hanno o hanno avuto un rapporto contrattuale di carattere stabile con un intermediario, anche quanti entrano occasionalmente in relazione con esso per la prestazione di servizi bancari e finanziari (ad esempio, in caso di operazioni di pagamento singole o di negoziazione di assegni).

#### Nozione di intermediari

Sempre con riguardo all'ambito di applicazione soggettivo, la nozione di intermediari (28) è stata aggiornata alla luce delle novità introdotte con la riforma degli intermediari finanziari di cui al Titolo V del TUB. Peraltro, in attesa della completa attuazione della riforma e al fine di evitare vuoti normativi nella fase transitoria, resta fermo l'obbligo di adesione all'ABF e la sottoposizione alla sua "giurisdizione" di tutti gli operatori iscritti nell'elenco generale previsto dall'art. 106 del TUB (testo previgente alla riforma) e nelle relative sezioni speciali e separate.

Pertanto, a oggi, permangono nel novero degli intermediari soggetti alle disposizioni sull'ABF e all'obbligo di adesione i confidi iscritti nella sezione separata prevista dall'art. 155, comma 4, del TUB (testo previgente alla riforma), mentre sono fuoriusciti i cambiavalute (29) e le società veicolo per la cartolarizzazione (30).

Su un piano generale, è opportuno precisare che ai fini della ricevibilità del ricorso all'ABF nei confronti di un operatore (banca, società finanziaria, confidi, istituto di pagamento, istituto di moneta elettronica) rileva la circostanza che alla data di presentazione del ricorso lo stesso risulta iscritto in un albo o in un elenco tenuto dalla Banca d'Italia.

#### A PROPOSITO DELL'OBBLIGO DI ADERIRE ALL'ABF

Le nuove disposizioni sull'ABF (cfr. sezione II, nota 1) chiariscono che la mancanza di un formale atto di adesione da parte dell'intermediario non comporta l'irricevibilità dei ricorsi presentati nei suoi confronti: l'accesso al sistema ABF da parte della clientela dell'operatore non è precluso dall'inosservanza dell'obbligo di adesione.

L'inosservanza dell'obbligo di adesione all'ABF rileva per i profili di vigilanza e ai fini dell'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall'art. 144, comma 4, del TUB.

(27) "Chiarimenti su questioni applicative della disciplina", pubblicati su [www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altriDocumenti](http://www.arbitrobancariofinanziario.it/documenti/altriDocumenti).

(28) La nozione era già stata modificata nel 2010 a seguito del recepimento in Italia della direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento (c.d. PSD), in modo da ricomprendere nella categoria anche gli istituti di pagamento, nuova categoria di intermediari abilitati a prestare questi servizi.

(29) Già a decorrere dal 4 settembre 2010 è stato abrogato l'elenco dei cambiavalute previsto dall'art. 155, comma 5, del TUB (testo previgente alla riforma), con la contestuale cancellazione dei soggetti in esso iscritti.

(30) A decorrere dal 13 maggio 2011 le società veicolo sono state cancellate dall'elenco generale previsto dall'art. 106 del TUB (testo previgente alla riforma). Ciò significa che l'ABF rimane comunque competente a decidere i ricorsi presentati in data anteriore al 13 maggio 2011.

Il mancato versamento da parte dell'intermediario del contributo economico richiesto, su base annuale, per il funzionamento della procedura rientra tra i casi di "mancata cooperazione", che viene resa pubblica secondo quanto previsto dalle disposizioni sull'ABF (cfr. sezione V, par. 1, delle disposizioni sull'ABF).

### *Composizione e funzionamento dell'organo decidente*

Allo scopo di assicurare coerenza e uniformità degli indirizzi, è stata prevista una specifica procedura per i ricorsi che vertono su questioni di particolare importanza o che hanno generato – o possono generare – orientamenti non pienamente uniformi tra i tre Collegi territoriali: dal 1° gennaio 2012 questi ricorsi possono essere decisi dall'organo decidente dell'ABF nella speciale composizione denominata Collegio di coordinamento.

#### **IL COLLEGIO DI COORDINAMENTO**

Il Collegio di coordinamento è composto dai Presidenti dei tre Collegi territoriali, nonché da un membro designato dalle associazioni degli intermediari (Conciliatore Bancario Finanziario) e da un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti appartenenti ai singoli Collegi. I membri designati dalle associazioni e i relativi supplenti sono estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia nell'ambito dei componenti dei singoli Collegi territoriali.

La composizione del Collegio di coordinamento per l'anno 2012 è pubblicata sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e nell'appendice a questa Relazione.

Il Collegio di coordinamento non è né un secondo grado di giudizio né un organo al quale il ricorrente può sottoporre direttamente il ricorso. Spetta infatti al Collegio territorialmente competente sul ricorso o, in via preliminare, al suo Presidente rimettere al Collegio di coordinamento il ricorso da decidere quando esso solleva questioni di particolare rilievo o che hanno generato – ovvero possono generare – orientamenti non uniformi.

Una volta rimesso il ricorso al Collegio di coordinamento, quest'ultimo decide sulla controversia, senza alcun successivo rinvio al Collegio territoriale. La decisione del Collegio di coordinamento – oltre a definire il singolo ricorso – stabilisce un principio di diritto che i Collegi territoriali sono tenuti a seguire per decidere i futuri ricorsi sulla stessa materia, salvo che ritengano di discostarsene, motivando espressamente le ragioni del disallineamento. La decisione del Collegio di coordinamento non produce alcun effetto sui ricorsi che siano già stati decisi in precedenza sulla stessa materia.

Le nuove disposizioni precisano che l'utilizzo dei membri supplenti (31) in sostituzione di quelli effettivi può essere disposto anche in relazione al flusso di ricorsi e ai carichi di lavoro gravanti sugli effettivi.

**Utilizzo dei supplenti  
e nuovo ruolo  
dei Presidenti**

(31) Ogni Collegio si compone di cinque membri compreso il Presidente; in corrispondenza dei componenti effettivi sono nominati dei membri supplenti, che si alternano con quelli effettivi secondo quanto previsto dal Regolamento interno per il funzionamento dell'organo decidente.

Ai fini di un'efficiente organizzazione dell'attività del singolo Collegio, le nuove disposizioni valorizzano il ruolo di coordinamento affidato al Presidente (32). A ciò si aggiunge lo specifico compito attribuitogli per la rimessione della decisione al Collegio di coordinamento e, come si vedrà di seguito, nella fase di esame preliminare dei ricorsi così come in quella successiva alla decisione (esame di eventuali richieste di correzione).

### *Esame e istruttoria del ricorso*

Le nuove disposizioni hanno ribadito i principi di indipendenza dell'organo decidente e di separazione dell'ABF rispetto alla Banca d'Italia.

In questa logica, i compiti delle Segreterie tecniche sono stati meglio precisati, chiarendo la funzione meramente preparatoria e ausiliaria dell'attività svolta in favore dei Collegi, ai quali spetta in modo pieno ed esclusivo il compito di decidere.

#### **Compiti delle Segreterie tecniche**

L'esame preliminare del ricorso – verifica della sua regolarità formale e della sua ricevibilità – è stato più coerentemente collocato in capo al Collegio decidente. Le nuove disposizioni affidano al Presidente del Collegio il compito di dichiarare tempestivamente la manifesta irricevibilità del ricorso o, se questo può essere regolarizzato, di fissare alle parti un termine per i relativi adempimenti.

Sono state introdotte anche due importanti novità nella fase di avvio del procedimento, a fini di snellimento operativo e rafforzamento del contraddittorio: qualora il ricorrente non abbia trasmesso copia del ricorso all'intermediario, vi provvede tempestivamente la Segreteria tecnica (33); le controdeduzioni trasmesse dall'intermediario sono sempre inviate dalla Segreteria tecnica al ricorrente e non soltanto quando questi ne abbia fatto richiesta in sede di ricorso.

Il nuovo testo delle disposizioni prende in considerazione e definisce i casi di estinzione del procedimento per rinuncia del cliente, da un lato, e di cessazione della materia del contendere, dall'altro.

#### **Estinzione e cessazione della materia del contendere**

In particolare, il Collegio dichiara l'estinzione della procedura nel caso in cui, prima della decisione, lo stesso ricorrente abbia rinunciato espressamente al ricorso. Dichiara invece, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere quando il cliente abbia raggiunto con l'intermediario un accordo ovvero sia stato pienamente soddisfatto nella sua pretesa. In queste ipotesi la pronuncia del Collegio non decide nel merito la controversia, bensì rileva che non sussiste più un concreto interesse del cliente alla decisione.

---

(32) Ai Presidenti è espressamente attribuito il compito di approvare il calendario delle riunioni predisposto dalla Segreteria tecnica, verificare la regolare costituzione del Collegio, coordinarne e regolarne l'attività.

(33) La soluzione adottata nel 2009, che imponeva quest'onere al cliente, poteva determinare incertezze nella fissazione dei termini della procedura, in quanto dalla ricezione di questa comunicazione decorre il termine entro il quale l'intermediario deve trasmettere le proprie controdeduzioni alla Segreteria tecnica.

Sono stati, infine, puntualizzati i compiti della struttura che, presso l'Amministrazione centrale della Banca d'Italia (34), coordina le Segreterie tecniche e cura il buon funzionamento dell'ABF. Alla struttura centrale di coordinamento spetta, tra l'altro, il compito di monitorare i processi di lavoro e individuare linee guida per garantire l'efficienza complessiva del sistema.

### **Fase della decisione e dell'adempimento**

Le disposizioni del 2009 sull'ABF prevedevano in via generale che la Segreteria tecnica comunicasse alle parti il testo della decisione – completo di dispositivo e motivazione – entro 30 giorni dalla pronuncia del Collegio.

**Comunicazione della decisione**

La prassi applicativa e l'entrata in vigore delle norme sulla condizione di procedibilità della domanda giudiziale hanno suggerito di prevedere un meccanismo di comunicazione tempestiva dell'esito delle determinazioni dell'ABF: le nuove disposizioni stabiliscono pertanto che, su indicazione del Presidente, la Segreteria tecnica possa comunicare prontamente alle parti il dispositivo e successivamente la motivazione, in ogni caso non oltre 30 giorni dalla pronuncia.

Il procedimento davanti all'ABF non prevede, per sua natura, mezzi di impugnazione della decisione; le parti non possono chiedere una revisione della stessa ovvero un riesame nel merito della controversia. Nella prassi è emersa tuttavia la necessità di prevedere una procedura di correzione nel caso di evidenti errori materiali.

**Eventuale correzione**

Il procedimento di correzione previsto dalle nuove disposizioni può essere attivato dalla parte interessata soltanto nel caso in cui il testo della decisione riveli errori o omissioni materiali dovuti a mera svista e la cui correzione non implichi un riesame della controversia.

Con la comunicazione della decisione alle parti si apre la fase di esecuzione nel caso in cui l'ABF ha previsto in favore del cliente una prestazione da parte dell'intermediario.

**Pubblicità dell'inadempimento**

È stata confermata la previsione secondo cui se l'intermediario non esegue quanto disposto nella decisione, la notizia della sua inadempienza è resa pubblica.

La presenza di questo meccanismo di *enforcement* è coerente sia con il principio di effettività della tutela richiesto dall'art. 128-*bis* del TUB per i sistemi stragiudiziali, sia con l'obiettivo di favorire una soluzione stragiudiziale delle controversie.

La pubblicazione della notizia dell'inadempimento è effettuata sul sito *web* dell'ABF e, a cura e spese dell'intermediario inadempiente, su due quotidiani ad ampia diffusione nazionale.

(34) Area Vigilanza bancaria e finanziaria, Servizio Rapporti esterni e affari generali, Divisione Rapporti tra intermediari e clienti.

Le nuove disposizioni hanno eliminato la pubblicazione sul sito *web* della Banca d'Italia: quella sul sito dell'ABF è apparsa sufficiente per assicurare un'ampia diffusione delle informazioni, anche considerando che il sistema stragiudiziale è ormai conosciuto dalla clientela delle banche e degli intermediari finanziari.

In linea con il principio di separazione tra ABF e Banca d'Italia, le nuove disposizioni chiariscono che il compito di accertare il mancato adempimento della decisione da parte dell'intermediario spetta esclusivamente al Collegio e che la pubblicazione segue automaticamente a tale accertamento (35); la struttura centrale di coordinamento delle Segreterie tecniche cura gli adempimenti necessari a dar corso alla pubblicazione sul sito ABF e, contestualmente, la Segreteria tecnica competente invita l'intermediario interessato a curare quella sui quotidiani.

---

(35) Cfr. anche il “Comunicato sulla pubblicità dell'inadempimento alle decisioni dell'ABF”, pubblicato sul sito *web* [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) nell'ottobre 2010, e Relazione n. 1/2010, p. 23.

### III. ANDAMENTO OPERATIVO E INIZIATIVE PER IL BUON FUNZIONAMENTO

*I dati statistici sui ricorsi ricevuti nel 2011 e sugli esiti di quelli decisi nello stesso periodo confermano le linee di tendenza osservate nel 2010.*

*I volumi di attività dell'ABF si sono stabilizzati, con un lieve incremento nel 2011 dei ricorsi in entrata (più 5%). Nel 2011 si sono tenute 146 riunioni dei Collegi che hanno deciso in media circa 19 ricorsi per riunione.*

*Alla luce dei dati sull'andamento operativo e sui tempi di lavorazione sono state assunte iniziative per rafforzare il sistema sul piano strutturale e accrescerne l'efficienza. Particolare attenzione è stata rivolta all'archivio pubblico delle decisioni dell'ABF come strumento di diffusione della conoscenza degli orientamenti dei Collegi.*

#### ***Dati statistici sui ricorsi, sugli esiti e sull'attività dei Collegi***

Nel 2011 sono pervenuti 3.578 ricorsi (più 5% rispetto al periodo 2009-2010) e sono state adottate 2.760 decisioni.

L'appendice statistica fornisce le seguenti informazioni sui ricorsi ricevuti nel periodo considerato:

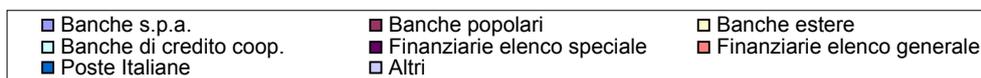
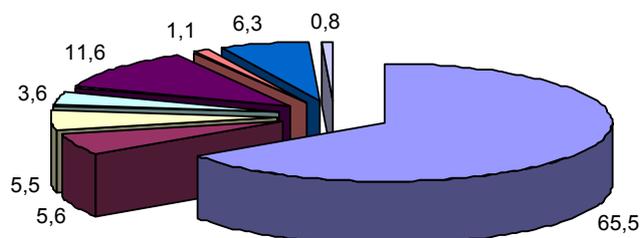
- tavola 1 (vedi anche figura 1): distribuzione per tipologia di intermediario (banca, società finanziaria, ecc.). Anche nel 2011 i ricorsi che riguardano le banche costituiscono la quota prevalente (il 67,3%) di quelli presentati al sistema; i ricorsi riguardanti le finanziarie dell'elenco speciale (35) rappresentano il 16,2% mentre quelli presentati nei confronti di società iscritte nell'elenco generale (36) l'1,6%. I ricorsi riguardanti Poste italiane S.p.A. sono il 13,4% del totale. In valore assoluto, i ricorsi nei confronti delle banche sono scesi dai 2.734 del 2010 a 2.408, con una diminuzione dell'11,9 %; per converso, si registra un aumento dei ricorsi riguardanti le società finanziarie, rispettivamente 581 ricorsi a fronte dei 395 del 2010 per quelle dell'elenco speciale (più 47%), e 57 ricorsi contro i 39 del 2010 per quelle dell'elenco generale (più 46%). Si osserva anche un consistente incremento dei ricorsi presentati nei confronti di Poste italiane S.p.A., più che raddoppiati rispetto al 2010 (da 214 a 481);

(35) Si fa riferimento all'elenco previsto dall'art. 107 del TUB nella versione previgente alla riforma introdotta con il decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

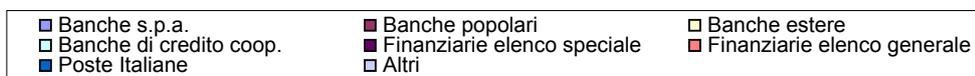
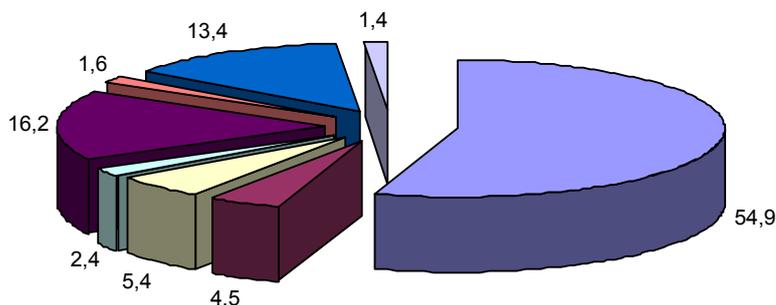
(36) Si fa riferimento all'elenco previsto dall'art. 106 del TUB nella versione previgente alla riforma introdotta con il decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA INTERMEDIARIO**  
(valori percentuali)

**ANNO 2010**



**ANNO 2011**



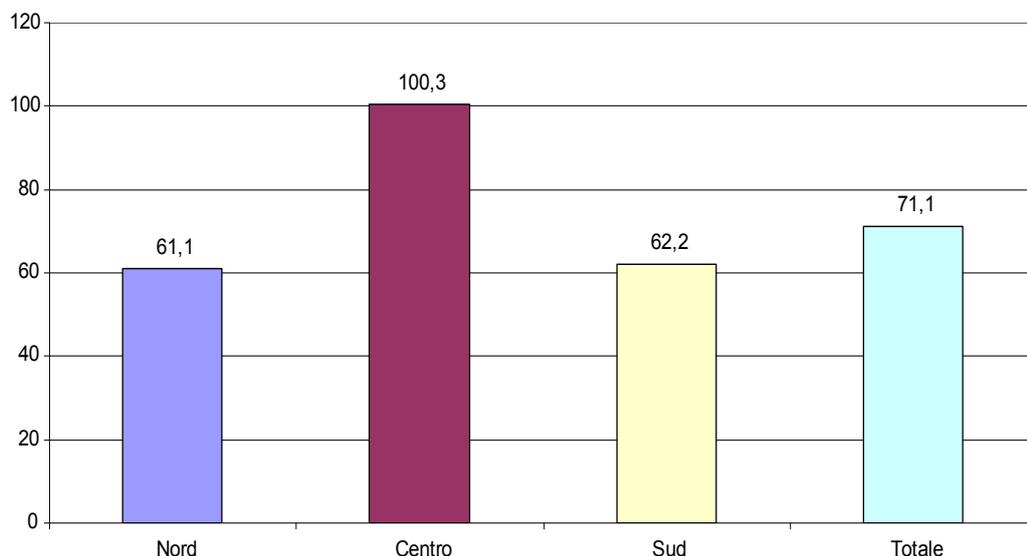
- tavola 2: distribuzione per tipologia di ricorrente (consumatore o impresa). Si conferma la minore propensione delle imprese a ricorrere al sistema ABF: i ricorsi dei consumatori-persone fisiche rappresentano anche nel 2011 la quota dominante (80,3%, rispetto al 75,8% del 2010);
- tavola 3: distribuzione dei ricorsi dei consumatori per aree territoriali di competenza dei tre Collegi (Nord, Centro, Sud). La quota di ricorsi presentati da consumatori e imprese residenti nel Sud è decisamente inferiore rispetto alle altre aree, anche se in aumento rispetto al 2010 (26,3% contro il precedente 21,5%). Per ciascuna area territoriale la tavola 3 riporta anche il rapporto tra numero di ricorsi presentati dai consumatori-persone fisiche e la popolazione dell'area

(abitanti di età compresa tra i 15 e i 64 anni) e il numero dei ricorsi presentati da consumatori per milione di abitanti (vedi anche figura 2);

Figura 2

### RICORSI RICEVUTI IN RAPPORTO ALLA POPOLAZIONE

(unità per milioni di abitanti)



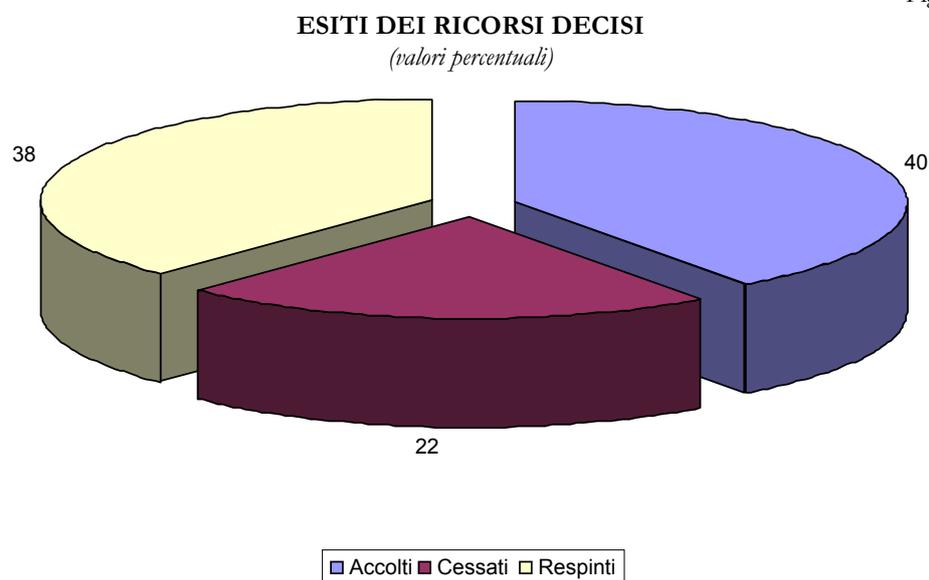
- tavola 4: distribuzione per oggetto del ricorso, corrispondente alla tipologia di contratto o servizio cui attiene la controversia. I ricorsi in materia di conti correnti e di mutui sono i più frequenti (rispettivamente il 14% e il 12,8% del totale), sebbene in calo rispetto al 2010; sono notevolmente aumentati i ricorsi riguardanti i finanziamenti dietro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (150 a fronte dei 58 del 2010). Risultano in aumento le quote dei ricorsi in materia di servizi e strumenti di pagamento (complessivamente il 28% contro il 21,3% dell'anno precedente) e di segnalazioni alla Centrale d'allarme interbancaria e ai Sistemi di informazione creditizia (complessivamente 10,5%, in aumento rispetto all'8,7% del 2010);
- tavola 5: attività dei Collegi dell'ABF rispetto al flusso dei ricorsi pervenuti nelle rispettive aree di competenza. I dati evidenziano che il Collegio Nord (riunitosi in media 5,1 volte al mese) ha deciso in media 101,4 ricorsi al mese, mentre il Collegio Centro 84,3 e il Collegio Sud 65,3. Il numero medio di riunioni mensili per questi ultimi Collegi è stato rispettivamente di 4,3 e 3,9 volte al mese. Rapportando il numero totale dei ricorsi decisi (2.760) con il numero delle riunioni tenute nell'anno (146), l'organo decidente nel suo complesso ha deciso in media circa 19 ricorsi per riunione.

#### Attività dei Collegi

Per quanto concerne gli esiti delle procedure (cfr. tavola 6 dell'appendice statistica), il 4,9% dei ricorsi presentati sono stati dichiarati irricevibili o archiviati per rinuncia già nella fase preparatoria curata dalle Segreterie tecniche.

Dei 2.760 ricorsi giunti a decisione, il 62% (61% nel 2010) ha avuto un esito favorevole per il cliente – attraverso una pronuncia che gli ha dato, in tutto o in parte, ragione – o comunque una conclusione soddisfacente per i suoi interessi (vedi di seguito figura 3).

Figura 3



Più precisamente, la percentuale comprende un numero consistente di procedure – il 40%, in aumento rispetto al 2010 (34%) – che si sono concluse con una pronuncia di accoglimento, in tutto o in parte, delle ragioni del cliente e un numero ancora significativo di casi (22% rispetto al 27% del 2010) in cui i Collegi hanno dichiarato la cessazione della materia del contendere a seguito del raggiungimento di un accordo tra le parti ovvero della piena soddisfazione dell'interesse del ricorrente.

Nel 38% dei casi i Collegi hanno respinto i ricorsi, perché hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente o, ancora, in via residuale per motivi legati al mancato rispetto delle regole procedurali.

Con riferimento alle 1.109 pronunce favorevoli ai clienti, anche nel 2011 gli intermediari si sono attenuti a quanto stabilito dai Collegi.

Si sono registrati due soli casi di decisioni non osservate da parte di due società finanziarie attualmente non più iscritte nell'elenco generale di cui all'art. 106 del TUB (testo previgente alla riforma) (37).

Con le tavole 7 e 8 dell'appendice statistica la Banca d'Italia, così come previsto dalla sezione IV, par. 2, delle disposizioni sull'ABF, fornisce al mercato informazioni sui nomi degli operatori che hanno ricevuto ricorsi nell'anno, con l'indicazione del

(37) Le società interessate sono "Fi.Lo. Verde S.p.A." e "3F finanziamenti S.p.A. in liquidazione". La prima è stata cancellata dall'elenco generale con decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 1° luglio 2011; la seconda è stata cancellata dal medesimo elenco, su istanza di parte, il 24 ottobre 2011. La notizia degli inadempimenti è stata pubblicata il 18 ottobre 2011 sui siti internet della Banca d'Italia e dell'ABF.

relativo numero, e sugli esiti delle decisioni assunte nel 2011. In particolare (cfr. tavola 8), per ciascun intermediario interessato viene riportato il numero dei ricorsi accolti in tutto o in parte (soccumbenza in senso proprio dell'intermediario), dei ricorsi per i quali è sopravvenuta la cessazione della materia del contendere e, infine, dei ricorsi respinti (nel merito o per motivi di carattere procedurale). Si fa presente che nella Relazione del 2010, il dato relativo alle cessazioni della materia del contendere non aveva un autonomo rilievo, essendo ricompreso nel numero dei ricorsi accolti.

### **Operatività e iniziative per il rafforzamento strutturale del sistema**

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

Le analisi svolte con riguardo all'andamento operativo dell'ABF nel corso del 2011 si sono incentrate sulla capacità del sistema di gestire i volumi di attività, assicurando l'equilibrio tra flussi "in entrata" (una media di 298 nuovi ricorsi al mese nel 2011, a fronte dei 227 del periodo 2009-2010) e flussi "in uscita".

**Dati di andamento operativo**

Dall'avvio nell'ottobre 2009 al 31 dicembre 2011 sono stati presentati 6.987 ricorsi, 3.409 nel periodo 2009-2010 e 3.578 nell'anno 2011. Le decisioni assunte dai Collegi sono state 1.788 nel 2010 e 2.760 nel 2011, per un totale di 4.548.

Nel 2011 sono stati definiti 2.997 ricorsi: 1.289 di quelli pervenuti nel periodo 2009-2010, che sono stati così esauriti, e 1.688 di quelli ricevuti nell'arco del 2011 (pari al 47%).

Al 31 dicembre 2011, al netto dei ricorsi che a questa data non potevano tecnicamente essere trattati (38), lo "stock" di ricorsi in lavorazione – comprensivi di quelli "in scadenza" nel 2012 – era costituito da 1.079 ricorsi, pari al 30% del totale dei ricevuti nel 2011.

Al 31 dicembre 2010, i ricorsi in attesa di definizione, al netto di quelli dichiarati irricevibili o archiviati per rinuncia del ricorrente, erano 1.315 ricorsi, pari al 39% dei ricorsi ricevuti nel periodo 2009-2010.

Per quanto riguarda i tempi medi per la conclusione delle procedure di ricorso, i dati relativi al 2011 hanno mostrato un allungamento rispetto ai tempi indicati dalle disposizioni, pari a 60 giorni – intercorrenti tra la ricezione delle controdeduzioni e la pronuncia del Collegio – cui si aggiungono i 30 giorni previsti per la comunicazione alle parti del testo della decisione.

L'osservazione è stata effettuata con riferimento alle tre fasi di lavorazione del ricorso: quella preparatoria curata dalle Segreterie tecniche, che va dalla ricezione delle controdeduzioni dall'intermediario all'invio al Collegio della relazione tecnica;

---

(38) Perché non si era regolarmente instaurato il contraddittorio davanti all'Arbitro (ricezione delle controdeduzioni dell'intermediario).

quella decisoria di pertinenza del Collegio, che va dalla ricezione della relazione all'assunzione della decisione; quella di comunicazione della decisione alle parti, che presuppone la redazione della decisione, completa della motivazione, a cura del membro del Collegio incaricato (membro estensore).

Con riguardo alle procedure concluse nell'ultimo trimestre del 2011, il tempo medio impiegato per assumere la decisione è stato pari a 127,2 giorni. Il tempo medio per redigere e inoltrare alle parti la decisione è stato di 44,1 giorni.

**Organici  
delle Segreterie  
tecniche  
e nuovi supplenti**

Alla luce dell'allungamento registrato nei tempi di definizione dei ricorsi sono state messe a punto una serie di iniziative per garantire la capacità complessiva del sistema di gestire in modo efficace ed efficiente i crescenti volumi di attività; queste hanno riguardato le Segreterie tecniche, i Collegi e la procedura informatica di supporto.

La dotazione di organico iniziale delle tre Segreterie tecniche, operanti presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli, è stata ampliata coerentemente con i rispettivi carichi di lavoro. Gli addetti delle Segreterie tecniche, per un totale complessivo di 48, sono così ripartiti: 19 a Milano, 18 a Roma e 11 a Napoli (dati al 10 maggio 2012).

Alle attività preparatorie affidate alle Segreterie tecniche hanno contribuito positivamente anche gli stagisti, inseriti in uno specifico piano formativo (cfr. sezione I).

Ai fini di un più efficiente funzionamento dell'organo decidente, si è ritenuto di ampliare la compagine dei membri supplenti di designazione della Banca d'Italia. Nella scelta dei componenti è stata tenuta in particolare considerazione la disponibilità, a fronte degli incarichi ricoperti nelle rispettive professioni, a svolgere l'attività in seno al Collegio con l'impegno e l'assiduità necessari.

Con provvedimento del 12 gennaio 2012 sono stati pertanto nominati cinque supplenti aggiuntivi, due per i Collegi di Milano e Roma e uno per quello di Napoli (39).

In futuro, anche in relazione all'andamento dei carichi operativi, potrà essere valutata la creazione di ulteriori Collegi territoriali presso altre città del Paese.

**Componente  
informatica**

Un ruolo decisivo per la funzionalità e l'efficienza della procedura di ricorso è svolto dalla componente informatica. Tutte le fasi di lavorazione del ricorso sono svolte con il supporto di una procedura informatica (40), che consente ai diversi attori del sistema stragiudiziale – Filiali della Banca d'Italia che ricevono i ricorsi della clientela, anche via PEC (posta elettronica certificata), Segreterie tecniche, struttura di coordinamento, membri dell'organo decidente – la gestione coordinata e sicura, in un ambiente condiviso, delle diverse fasi e dei documenti relativi alla procedura.

(39) Cfr. attuale composizione dei Collegi in appendice.

(40) Cfr. Relazione n. 1/2010, p. 25.

Sono in via di completamento i lavori per la messa a punto di una nuova versione di questa procedura che recepisce le novità introdotte con la revisione della normativa e le esigenze di semplificazione emerse nel primo periodo di attività.

L'impegno della Banca d'Italia sul versante informatico riflette la consapevolezza dell'importanza della variabile tecnologica quale leva per aumentare l'efficienza dei processi di lavoro e si pone sulla scia delle evoluzioni in atto nell'ordinamento in tema di amministrazione digitale e processo telematico.

### ***La comunicazione al pubblico quale strategia per l'efficienza del sistema***

Le disposizioni della Banca d'Italia sul funzionamento dell'ABF sono ispirate a un principio di trasparenza dell'attività del sistema stragiudiziale.

**Archivio  
delle decisioni**

In questa prospettiva, la Banca d'Italia fin dall'inizio ha previsto un archivio delle pronunce assunte dai Collegi, liberamente consultabile sul sito *web* dell'ABF. L'archivio, all'interno del quale le pronunce sono ordinate in base al prodotto oggetto della controversia, fornisce un'ampia panoramica delle situazioni che possono generare un "conflitto" tra intermediario e cliente, rendendo quest'ultimo più consapevole circa la tutela dei propri diritti.

La sezione del sito che contiene l'archivio delle decisioni è consultabile attraverso varie modalità di ricerca: per estremi identificativi della decisione (numero e anno), per intervallo temporale, per materia oggetto del ricorso (secondo il sistema di classificazione attualmente adottato dall'ABF), per parole di testo.

La pubblicazione delle singole pronunce è effettuata in modo integrale, con la sola esclusione dei dati identificativi delle parti interessate dal ricorso (ricorrente e intermediario) e avviene con cadenza mensile.

Gli utenti dell'archivio delle decisioni sono molteplici e diverse sono le esigenze informative che li caratterizzano: oltre agli intermediari e ai clienti, vengono in rilievo anche gli operatori del diritto che possono reperire nella "giurisprudenza" dell'ABF un contributo per l'interpretazione delle norme settoriali della materia creditizia e finanziaria. Nell'arco del 2011 sono stati registrati oltre 200.000 accessi, circa il doppio di quelli del 2010.

Sul piano tecnico e organizzativo nel 2011 la Banca d'Italia ha rivolto particolare attenzione nell'assicurare la completezza e il tempestivo aggiornamento dell'archivio pubblico delle decisioni e ha avviato, con il coinvolgimento degli stagisti, un progetto per la sua più agevole consultazione.

Per quanto attiene agli altri strumenti di comunicazione che accompagnano l'attività dell'ABF assume particolare rilevanza la "Guida pratica. Conoscere l'Arbitro Bancario Finanziario e capire come tutelare i propri diritti", che illustra le caratteristiche del sistema, le modalità di accesso e di svolgimento delle pro-

**Guida pratica  
e numero verde**

cedure e contiene il modulo per presentare il ricorso con le istruzioni di compilazione.

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

Anche nel 2011 un contributo di orientamento del pubblico sul funzionamento del sistema stragiudiziale è stato dato dal numero verde 800 19 69 69, attivato dalla Banca d’Italia, che fornisce informazioni di carattere generale sui servizi offerti dalla rete territoriale dell’Istituto e che ha un’opzione dedicata all’ABF. Rispetto al totale degli accessi registrati nell’anno, il 24% ha riguardato questa opzione.

Le richieste di informazioni hanno avuto a oggetto, in prevalenza, i casi in cui è proponibile un ricorso all’ABF e le modalità per presentarlo; diversi quesiti hanno riguardato il nuovo ruolo del sistema stragiudiziale dopo l’entrata in vigore della legge sulla mediazione.

#### IV. LE QUESTIONI AFFRONTATE DALL'ABF: CONSIDERAZIONI GENERALI

*Anche nel 2011 sono state sottoposte all'ABF questioni che spaziano su tutti i prodotti e i servizi bancari e finanziari offerti alla clientela. La consultazione dell'archivio delle decisioni sul sito web dell'Arbitro dà la visione integrale della casistica affrontata e della "giurisprudenza" dei tre Collegi.*

Nelle decisioni del 2011 trovano spazio molte questioni nevralgiche relative ai comportamenti delle banche e degli intermediari nelle relazioni con la clientela: la trasparenza delle informazioni fornite nella fase pre-contrattuale, in corso di rapporto, al momento della chiusura; la correttezza dei comportamenti e il rispetto degli obblighi di protezione e di diligenza qualificata che discendono dal carattere professionale dell'attività svolta; l'equilibrio delle condizioni contrattuali; il rispetto delle normative a tutela del consumatore e della concorrenzialità del mercato.

La Rassegna delle decisioni dei Collegi, che accompagna questa Relazione, consente un esame approfondito dei contenuti delle pronunce del 2011.

Le materie oggetto di ricorso sono in sostanziale continuità con il 2010, con la conferma di alcuni filoni di controversie riconducibili al medesimo quadro normativo e tendenzialmente tipizzate; nell'ambito di uno stesso filone sono state peraltro sottoposte fattispecie nuove, che hanno arricchito la casistica dell'applicazione delle normative di riferimento.

Sono numerose le decisioni su problematiche trasversali che frequentemente interessano i rapporti di conto corrente e di finanziamento: la legittimità delle segnalazioni alle centrali-rischi dei clienti in ritardo con i pagamenti e il diritto al rimborso delle somme indebitamente prelevate a seguito di utilizzi fraudolenti delle carte bancomat o delle credenziali per l'*home banking*.

In connessione con la crisi economica sono affluite nel contenzioso davanti all'ABF anche questioni relative alla sostenibilità delle rate dei finanziamenti e all'applicazione delle diverse misure di agevolazione previste dal legislatore e dall'industria bancaria in favore delle famiglie e delle imprese (41).

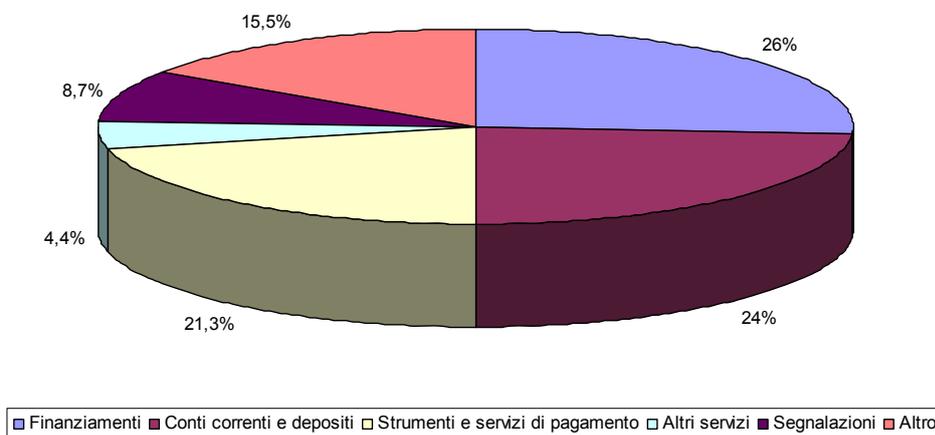
---

(41) Come si dirà, sono stati anche esaminati casi riguardanti l'applicazione delle misure di sostegno per le popolazioni colpite dal terremoto d'Abruzzo, che hanno costituito il paradigma per le successive iniziative di sospensione dei debiti a famiglie e imprese in difficoltà a causa della crisi (moratoria per le piccole e medie imprese e Piano famiglie per la sospensione dei mutui).

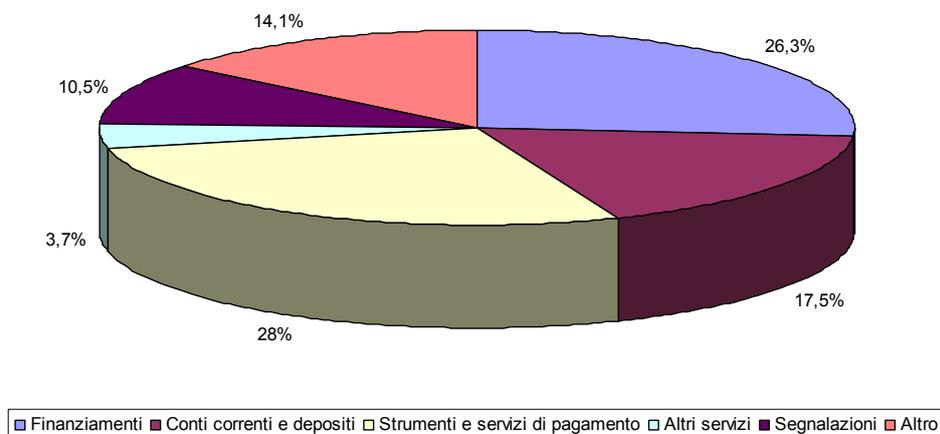
## RICORSI RICEVUTI PER MATERIA

*(valori percentuali)*

ANNO 2010



ANNO 2011



Le decisioni assunte dai Collegi si pongono nel solco degli orientamenti già affermati nel 2010, sviluppandoli o specificandoli con riferimento al caso oggetto di decisione.

**Norme e principi  
alla base  
delle decisioni**

Nell'esaminare le controversie sottoposte i Collegi hanno attribuito al cliente torto o ragione sulla base di un insieme variegato di norme. Accanto alle regole basilari e generali del codice civile sono state applicate: le normative specifiche del settore bancario e finanziario, in primo luogo quelle del TUB, innovate di recente a seguito del recepimento della direttiva europea sul credito al consumo; le prescrizioni della Banca d'Italia (ad esempio circolari e comunicazioni agli intermediari); le norme e le prescrizioni di altri settori normativi quali il Codice del consumo e le prescrizioni del Garante della privacy.

Come nel 2010, molti casi controversi – talvolta collegati ad aspetti dell'organizzazione aziendale – sono stati decisi in favore della clientela anche alla luce di quei principi-cardine che ispirano il diritto dei contratti: il dovere di buona fede e di leale collaborazione in tutte le fasi del rapporto, i doveri di protezione e di solidarietà, la tutela del legittimo affidamento, l'obbligo di diligenza nell'esecuzione della prestazione.

I Collegi dell'ABF devono confrontarsi e tenere il passo con una normativa complessa e in continua evoluzione. Gli orientamenti dell'ABF assumono rilievo nella misura in cui fanno da “apripista” rispetto a normative di tutela nuove o non affluite nel contenzioso davanti al giudice civile, delle quali possono contribuire a chiarire la *ratio* e l'impatto applicativo in concreto.

È quanto avvenuto, ad esempio, per la normativa del marzo 2010 che recepisce la direttiva europea sui servizi di pagamento, e in particolare per la regola che stabilisce la responsabilità del prestatore del servizio, dati certi presupposti, in caso di utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento intestato al cliente. Allo stesso modo è avvenuto per la disciplina dell'art. 118 del TUB sulle condizioni e i limiti per l'esercizio dello *jus variandi* (facoltà di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali), che pur essendo stata introdotta nel 1992 non è stata accompagnata da una giurisprudenza significativa.

Il carattere di novità e complessità delle materie trattate dall'Arbitro spiega alcune divergenze che sono emerse tra i Collegi nell'interpretazione delle normative di settore (ad es. la legge n. 2/2009 in materia di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in conto corrente) e nelle soluzioni di tutela dei diritti dei clienti (ad es. con riguardo alla risarcibilità del danno connesso con le segnalazioni alle centrali-rischi non precedute dal preavviso). Il Collegio di coordinamento potrà costituire la sede per assicurare l'omogeneità degli indirizzi interpretativi dei Collegi territoriali.

Un'avvertenza importante con riguardo alla successione delle leggi nel tempo: i ricorsi sono decisi dai Collegi sulla base delle norme in vigore al momento in cui è sorta la controversia sottoposta all'esame dell'ABF. Pertanto le decisioni possono fare luce sul quadro normativo risultante da un importante intervento di riforma, spesso di maggior tutela per il cliente, oppure mettere a fuoco l'assetto che vigeva in precedenza.

È anche importante ricordare che per alcune materie particolarmente sensibili – conto corrente di base, commissioni di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti in conto corrente, portabilità ed estinzione anticipata dei finanziamenti, modifica unilaterale delle condizioni – gli ultimi interventi legislativi (decreti del Governo Monti, su cui più ampiamente la Rassegna) sono della fine del 2011 e del 2012. Le decisioni assunte nel 2011, pur non intercettando queste novità, potranno comunque rappresentare un punto di partenza anche per l'interpretazione della nuova disciplina.

Anche nel 2011 sono state significative – per contenuto e quantità – le decisioni che hanno rigettato nel merito tutte o alcune delle richieste dei ricorrenti: perché non adeguatamente provate, in particolare per quanto concerne le pretese risarcitorie;

I ricorsi rigettati

perché non fondate su un diritto o un interesse giuridicamente rilevante; perché i Collegi non hanno riscontrato la violazione di un obbligo di legge, rivolgendo comunque, in taluni casi, “indicazioni” all’intermediario per migliorare l’andamento delle relazioni con la clientela.

Altrettanto importante è la casistica e la “giurisprudenza” dei ricorsi non accolti per motivi collegati ai limiti di competenza del sistema stragiudiziale o ai requisiti procedurali previsti per l’accesso allo stesso: ad esempio, casi di controversie che non rientrano nelle materie previste, o che superano la soglia di valore dei 100.000 euro, o per le quali non è rispettata la condizione del preventivo reclamo (anche per questo aspetto si veda più ampiamente la Rassegna, nella parte dedicata agli orientamenti in tema di procedura).

## V. ILLUSTRAZIONE DEI PRINCIPALI CASI AFFRONTATI

*Di seguito è riportata una selezione, rivolta all'intera clientela bancaria e finanziaria, delle questioni e dei casi affrontati nell'anno dall'ABF con riferimento ai prodotti e ai servizi maggiormente diffusi.*

*Per le questioni più articolate – e comunque per una panoramica più approfondita sui contenuti delle pronunce del 2011 – si rinvia alla lettura della Rassegna, che illustra i più significativi principi di diritto affermati dai Collegi e gli orientamenti che emergono dalle decisioni, di volta in volta citate.*

Continuano a essere numerose le decisioni su questioni relative ai rapporti di **Conto corrente** conto corrente.

### IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente non ha finalità di investimento, bensì di gestione della liquidità del cliente; costituisce un prodotto bancario “di base” che consente di accedere a numerosi servizi, prevalentemente di pagamento.

In questa logica, già le disposizioni dalla Banca d'Italia del 2009 sulla trasparenza e la correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti prevedono che le banche possano offrire alla clientela un “conto corrente semplice”, con alcune caratteristiche determinate; tuttavia gli intermediari che hanno incluso il “conto corrente semplice” fra i prodotti offerti sono ancora poco numerosi.

Più di recente, la legge ha stabilito l'obbligo degli intermediari – banche, Poste Italiane S.p.A. e altri prestatori di servizi di pagamento – di offrire alla clientela un conto corrente “di base”. Le caratteristiche del servizio sono state definite da una convenzione stipulata nel marzo 2012 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana (ABI), Poste Italiane S.p.A. e l'Associazione Italiana Istituti di pagamento e di moneta elettronica (AIIP).

I principali problemi portati all'attenzione dell'ABF hanno riguardato: le informazioni che l'intermediario deve fornire al cliente sia prima della stipula del contratto sia durante il rapporto; la corretta gestione degli ordini di pagamento impartiti dal cliente; il comportamento dell'intermediario in caso di decesso del titolare del conto e nella fase di chiusura del rapporto.

In particolare, alcuni casi decisi dall'ABF hanno visto coinvolti:

- 1) clienti che hanno incontrato difficoltà a ottenere dalla banca la documentazione relativa al rapporto;

- 2) correntisti ai quali la banca non ha segnalato che i dati relativi all'ordine di pagamento impartito erano erronei o incompleti;
- 3) utenti che hanno subito ritardi nella chiusura di un conto corrente.

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI CONTO CORRENTE

2011	502		<b>Variazione annuale:</b> <b>- 31,8%</b>
2010	736		

Una controversia significativa riconducibile al primo gruppo (richieste di documentazione) è legata all'ipotesi in cui il titolare del conto corrente venga meno e un suo familiare, in qualità di erede, chiede alla banca informazioni sul rapporto instaurato dal defunto. L'intermediario risponde alla richiesta addebitando sul conto alcune spese: queste ultime sono però contestate dall'erede che ritiene di aver diritto a ottenere gratuitamente le informazioni.

L'ABF – anche alla luce delle Linee guida adottate dal Garante della privacy con delibera n. 53 del 25 ottobre 2007 – ha precisato che occorre distinguere tra le richieste di informazioni di carattere patrimoniale relative al rapporto di conto corrente, eventualmente accompagnate dalla richiesta di documentazione bancaria, e le richieste alla banca dei dati personali del defunto, titolare del conto. Mentre nel primo caso la banca può addebitare le spese secondo quanto previsto dall'art. 119 del TUB, nel secondo il familiare ha diritto di accedere ai dati personali senza costi.

Nel secondo gruppo (ordini di pagamento erronei o incompleti) rientra il caso del correntista che, tramite la compilazione di un modulo, abbia incaricato la banca di effettuare un pagamento (ad esempio il pagamento di tributi attraverso il modello F24). La banca non dà esecuzione all'incarico perché il modulo risulta incompleto (oppure contiene dati errati) ma provvede a informarne il cliente a distanza di molti giorni. Il cliente chiede quindi il risarcimento del danno subito, quantificato, ad esempio, in misura pari alla sanzione applicata dall'amministrazione finanziaria per il ritardo nel versamento.

Sul punto, l'ABF ha affermato che la banca non è tenuta a verificare l'esatta compilazione dei moduli prima di accettare l'incarico di pagamento in quanto ciò comporterebbe problemi di gestione dell'attività degli sportelli bancari, con disagi per la stessa clientela. La banca che non riesca a dare esecuzione all'incarico, tuttavia, è obbligata a darne comunicazione senza ritardo al cliente. Nell'ipotesi di comunicazione non tempestiva, la banca può essere chiamata a risarcire il danno eventualmente subito dal cliente quale conseguenza immediata e diretta della mancata o ritardata esecuzione del pagamento.

Un caso tipico appartenente al terzo gruppo (ritardi nella chiusura del conto) è quello del cliente che chiede di chiudere il conto corrente e si vede rifiutare la chiusura a motivo del saldo negativo del conto. Nel frattempo la banca continua ad

addebitare al cliente le spese per la tenuta del conto. L'ABF ha stabilito che una simile condotta è illegittima: la banca è tenuta a eseguire tempestivamente la richiesta di chiusura, anche quando il conto è "in rosso", senza addebitare ulteriori costi di tenuta. Ovviamente, nel caso di saldo negativo, la banca conserverà il diritto a riscuotere gli interessi nel frattempo maturati.

Sempre in tema di chiusura del conto, l'ABF ha sottolineato che, una volta estinto il conto, è illegittimo il comportamento della banca che continui ad accettare addebiti a carico del cliente, anche se autorizzati in precedenza attraverso la procedura RID.

Grazie allo sviluppo e alla diffusione delle tecnologie informatiche è sempre più frequente l'utilizzo da parte dei titolari di conto corrente del servizio di *home banking*, che consente di accedere, tramite credenziali (ad esempio tramite l'utilizzo di *password*), a una piattaforma *on-line* dalla quale disporre bonifici (più in generale pagamenti). Può accadere che il cliente, nel momento in cui utilizza il canale *web*, rimanga vittima di frodi informatiche dirette a prelevare fondi dal conto corrente attraverso l'utilizzo non autorizzato dello stesso servizio di *home banking*.

*Home banking*

## IL PHISHING

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

I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal *phisher*, il cui scopo è quello di appropriarsi delle credenziali dell'utente (codici d'accesso, PIN, *password*, *user ID*, ecc.), al fine di assumerne l'identità e di utilizzare lo strumento di pagamento attraverso modalità *on-line*.

Nei casi in cui il cliente è vittima di *phishing*, la controversia può insorgere qualora questi chieda il rimborso dell'importo dei pagamenti (bonifici) disconosciuti e la banca lo rifiuti.

In tema di utilizzi non autorizzati degli strumenti di pagamento, al fine di determinare in che termini devono rispondere rispettivamente l'intermediario (prestatore del servizio di pagamento) e il cliente (utilizzatore) vale la regola stabilita dal decreto legislativo n. 11/2010, che ha dato attuazione alla direttiva europea sui servizi di pagamento.

Secondo questa regola, fatta salva la franchigia a carico dell'utilizzatore che può ammontare fino a 150 euro, il prestatore professionale del servizio di pagamento risponde integralmente della perdita subita, salvo che provi il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore e sempre che questi abbia rispettato gli obblighi di diligenza posti a suo carico nell'utilizzo dello strumento.

In alcuni casi, l'ABF ha attribuito la colpa al cliente che, ricevuta una mail sospetta con la richiesta delle credenziali, abbia comunicato i codici di accesso per la

movimentazione del conto; tuttavia, ha stabilito che la banca è tenuta a indennizzare in parte il cliente qualora non abbia adottato adeguati e aggiornati sistemi di sicurezza, tra quelli resi disponibili dalla tecnologia.

#### Utilizzo fraudolento di carte di debito e di credito

La problematica degli utilizzi non autorizzati interessa, come noto, anche le carte di debito e le carte di credito (così in caso di furto o clonazione).

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI CARTE DI CREDITO E DEBITO

2011	785		Variazione annuale: <b>+ 40,4%</b>
2010	559		

Le pronunce dell'ABF hanno individuato una serie di ipotesi in cui il cliente è da ritenersi in colpa grave, con la conseguenza che, in tal caso, l'intermediario non può essere chiamato a rispondere integralmente dei danni derivati dall'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Posto che la prova della colpa grave del cliente deve comunque essere fornita dall'intermediario, a titolo esemplificativo sono state considerate dall'Arbitro condotte gravemente colpose:

- la conservazione dello strumento di pagamento unitamente al PIN;
- la mancata custodia della borsa o del portafogli in cui è conservato lo strumento di pagamento;
- l'atteggiamento di trascuratezza tale da agevolare le operazioni fraudolente;
- il ritardo nella denuncia dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento e il non aver proceduto tempestivamente al blocco della carta;
- la mancata attivazione di sistemi di sicurezza messi a disposizione dalla banca, tra i quali, ad esempio, l'*sms alert*;
- il mancato blocco della carta in seguito al ricevimento sul telefono cellulare del messaggio relativo all'effettuazione del prelievo (nei casi in cui sia stato attivato l'*sms alert*);
- la comunicazione delle credenziali e del PIN a terzi.

#### Assegni

In materia di assegni, l'ABF – in continuità con un orientamento già espresso nel 2010 – ha ribadito che spetta al cliente custodire il libretto e controllarlo nel tempo, mentre rientra tra gli obblighi dell'intermediario quello di rifiutare il pagamento di titoli chiaramente contraffatti.

È quindi tenuta a risarcire il danno la banca che ha pagato un assegno con firma falsa, riconoscibile attraverso un diligente esame "a vista". La misura del danno è stata ridotta nel caso in cui il cliente, con il suo comportamento negligente (ad esempio

per il ritardo con cui è stata sporta denuncia di smarrimento del libretto), non abbia consentito il blocco immediato della circolazione dell'assegno.

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI ASSEGNI



Numerose e significative sono le decisioni assunte nel 2011 relativamente ai mutui e agli altri rapporti di finanziamento.

**Mutui e altri  
finanziamenti**

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI MUTUI



I problemi sottoposti all'Arbitro attengono sia alla fase preliminare delle trattative, sia alla fase dell'esecuzione del rapporto e alle vicende legate alla sua estinzione.

Nella fase delle trattative, la banca deve osservare un comportamento improntato a correttezza e buona fede. Un caso sottoposto all'ABF – che ben esemplifica il significato di tale dovere – è quello di un privato che, nel richiedere un mutuo ipotecario, aveva fornito alla banca la documentazione necessaria, inclusa quella relativa all'immobile offerto in garanzia. Veniva quindi fissata la data per la stipula del contratto davanti al notaio. Quattro giorni prima dell'appuntamento dal notaio, la banca avvertiva il consumatore della propria decisione di ridurre l'importo del finanziamento.

A fronte della richiesta di risarcimento del danno presentata dal ricorrente, il Collegio ha ritenuto che l'intermediario, con la propria condotta, ha leso il legittimo affidamento del cliente circa il fatto che, di lì a pochi giorni, gli sarebbe stato concesso un mutuo per l'importo richiesto. Ha quindi disposto a favore del cliente il risarcimento del danno patrimoniale subito per la mancata conclusione del contratto, sotto forma di disagi e perdita di tempo.

Il dovere di buona fede e correttezza si impone anche nella fase dell'esecuzione del contratto. È stata ad esempio ritenuta contraria alla buona fede la scelta dell'intermediario di attribuire a nove distinte agenzie l'incarico di riscossione di un unico credito, nascente da un prestito personale erogato a favore di un cliente: tale scelta produce infatti costi molto elevati per il cliente, costretto a una pluralità di contatti (e quindi a più onerosi adempimenti) con i diversi soggetti incaricati della riscossione.

Un altro importante gruppo di controversie ha riguardato la legislazione varata a sostegno delle famiglie e delle imprese in connessione con la crisi economica e all'indomani di gravi calamità naturali che hanno colpito il nostro Paese.

Con particolare riguardo alla legislazione in favore delle popolazioni terremotate d'Abruzzo, che ha previsto la sospensione del pagamento delle rate dei mutui per alcuni mesi del 2009, l'ABF ha chiarito che – alla ripresa del piano di ammortamento dopo l'intervallo di sospensione – la banca non può addebitare gli interessi moratori (per definizione collegati al ritardo nel pagamento delle rate), ma soltanto gli interessi “compensativi” maturati nel periodo di sospensione; nel calcolare questi ultimi, la banca deve applicare il tasso stabilito nel contratto – o quello inferiore nel caso sia intervenuta nel frattempo una variazione favorevole al cliente – e deve prendere come base di riferimento esclusivamente le rate venute a scadenza nel periodo di sospensione e non l'intero debito residuo.

Con riguardo alle tematiche di sostenibilità dei finanziamenti, assumono rilievo le decisioni con cui l'ABF ha ribadito che, al di fuori delle ipotesi di rinegoziazione dei mutui immobiliari a tasso variabile, espressamente previste per legge (ad esempio, dai recenti provvedimenti anti-crisi), non esiste un diritto del cliente – neanche se consumatore – alla rinegoziazione delle condizioni del finanziamento.

Con riferimento alla fase di estinzione del rapporto, un ruolo centrale è rivestito dalla normativa sui mutui immobiliari (ora confluita nell'art. 120-ter del TUB) che riconosce il diritto del cliente a estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il finanziamento, senza poter esser chiamato a pagare penali connesse all'operazione di estinzione anticipata. In un caso l'ABF ha ritenuto leso tale diritto in quanto la banca, ricevuta la lettera raccomandata del cliente di richiesta di estinzione anticipata, ha dapprima inviato i conteggi di chiusura a un indirizzo diverso da quello indicato dal cliente nella raccomandata e li ha poi recapitati all'indirizzo corretto solo dopo un formale reclamo del cliente.

In questo caso, l'Arbitro ha riconosciuto che, a causa dell'atteggiamento non collaborativo della banca, il cliente è stato costretto a svolgere molteplici attività con notevole impiego di tempo prima di riuscire a estinguere il mutuo. Ai fini del risarcimento del danno patrimoniale, l'ABF ha quindi ritenuto rilevanti i giorni e le ore che il cliente ha dovuto impiegare per ottenere che la banca procedesse.

Una problematica frequente è quella degli effetti dell'estinzione anticipata del mutuo immobiliare, in particolare sui premi assicurativi che siano stati già interamente versati dal cliente in esecuzione della polizza assicurativa collegata al mutuo.

Al riguardo, i tre Collegi sono stati concordi nel considerare applicabile l'Accordo siglato nel 2008 tra l'Associazione Bancaria Italiana (ABI) e l'Associazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici (ANIA) che impegna la banca a restituire al cliente la parte di premio assicurativo relativa al periodo residuo del finanziamento, per il quale il rischio coperto dall'assicurazione è cessato proprio in conseguenza dell'estinzione anticipata del mutuo.

#### Cessione del quinto

La questione della restituzione degli oneri connessi al finanziamento in caso di sua estinzione anticipata è divenuta fondamentale rispetto al prestito contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

## RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI “CESSIONE DEL QUINTO”



Questa operazione di credito, nella prassi, è infatti caratterizzata da una pluralità di voci di costo che il cliente è tenuto a sopportare anticipatamente, in occasione della stipula del contratto.

La Banca d'Italia – prima nel novembre 2009 e poi attraverso un comunicato diffuso nell'aprile 2011 – ha richiamato l'attenzione degli intermediari sulla necessità di riportare nei fogli informativi e nei contratti di cessione del quinto una chiara indicazione delle diverse voci di costo, evidenziando in particolare quelle che maturano nel corso del tempo (commissioni *recurring*).

Nei casi di scarsa trasparenza della documentazione predisposta dall'intermediario, tale da impedire una chiara ripartizione tra i costi *recurring* e gli altri costi, i Collegi hanno riconosciuto al cliente il diritto a ottenere, anche sotto forma di risarcimento del danno, la restituzione di una parte dei costi.

In molti casi l'ABF ha avuto modo di esaminare altre forme di finanziamento che rientrano nella categoria del credito ai consumatori.

Credito ai consumatori

### CREDITO AI CONSUMATORI

Si intende il credito concesso a una persona fisica (consumatore) per l'acquisto di beni e servizi (credito finalizzato) ovvero per soddisfare esigenze di natura personale (ad esempio: prestito personale, cessione del quinto dello stipendio).

Il credito ai consumatori può assumere la forma di dilazione del pagamento del prezzo dei beni e servizi acquistati ovvero di prestito o altra analoga facilitazione finanziaria.

Non costituisce credito ai consumatori il prestito concesso a una persona fisica per esigenze di carattere professionale (ad esempio: il finanziamento per l'acquisto di un'autovettura da utilizzare per il trasporto dei dipendenti della propria impresa).

Il problema tipico affrontato dall'ABF è quello del consumatore che, dopo aver stipulato un contratto per l'acquisto di beni o servizi e un contratto per finanziare l'acquisto, subisce l'inadempimento del fornitore dei beni o dei servizi. Il consumatore chiede quindi di interrompere il pagamento delle rate del finanziamento e di riavere indietro quelle già pagate. La domanda è se e in che misura tale richiesta possa essere accolta.

## RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI CREDITO AI CONSUMATORI

2011	183		Variazione annuale: <b>+ 10,2 %</b>
2010	166		

Il nuovo art. 125-*quinquies* del TUB, introdotto nel 2010, fa ora chiarezza sul punto stabilendo che “*nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento da parte del fornitore dei beni o dei servizi, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui all’articolo 1455 del codice civile. La risoluzione del contratto di credito comporta l’obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate nonché ogni altro onere eventualmente applicato. La risoluzione del contratto di credito non comporta l’obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l’importo che sia stato già versato al fornitore dei beni o dei servizi. Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso*”.

Al tempo stesso la legge precisa che un contratto di credito può dirsi “collegato”, con la conseguente attivazione dei rimedi di cui sopra, quando sia finalizzato esclusivamente a finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici e se sussiste almeno una delle seguenti condizioni: 1) il finanziatore si avvale del fornitore del bene o del prestatore del servizio per promuovere o concludere il contratto di credito; 2) il bene o il servizio specifici sono esplicitamente individuati nel contratto di credito.

I Collegi sono stati principalmente chiamati a occuparsi di casi di inadempimento del fornitore avvenuti prima dell’entrata in vigore dell’art. 125-*quinquies* TUB. Anche in queste ipotesi, l’ABF ha ritenuto che il consumatore può legittimamente rifiutarsi di pagare le rate del finanziamento a fronte dell’inadempimento del fornitore se esiste un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento, da un lato, e il contratto tra consumatore e fornitore, dall’altro. L’Arbitro ha precisato che, a tal fine, non è necessario dimostrare un rapporto commerciale di “esclusiva” che leghi fornitore e finanziatore: il collegamento può essere, ad esempio, più semplicemente ricavato dal fatto che la modulistica attinente al finanziamento sia disponibile presso i locali del fornitore e che lo stesso si prenda cura di completarla e spedirla al finanziatore.

### Segnalazioni nei SIC

Nel panorama dei ricorsi all’ ABF una materia particolare, che ha comunque assunto una sempre maggiore rilevanza anche sul piano quantitativo, è quella delle segnalazioni inviate dagli intermediari ai sistemi privati di informazione creditizia (SIC).

#### SISTEMI PRIVATI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)

Si tratta di archivi centralizzati che forniscono informazioni sull’esposizione debitoria complessiva delle persone fisiche e delle imprese verso il sistema bancario e finanziario.

I SIC, in questo simili alla Centrale dei rischi costituita presso la Banca d’Italia, rappresentano uno strumento per una corretta valutazione del merito creditizio ai fini della prudente erogazione del credito. La corretta alimentazione e l’efficace funzionamento rilevano quindi ai fini della stabilità complessiva del sistema bancario e finanziario.

Anche nelle decisioni del 2011, l'ABF ha ribadito che l'intermediario – prima di procedere alla segnalazione di un cliente nei SIC – deve verificare che vi siano effettivamente i presupposti sostanziali (inadempimento del cliente o suo ritardo nell'adempimento) e deve poi rispettare una specifica procedura, che ha come obiettivo informare il cliente dell'imminente segnalazione e metterlo così nelle condizioni di ripianare il debito, evitando di essere segnalato.

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI SIC



Alcuni problemi sottoposti all'ABF riguardano: il mancato invio al cliente da parte dell'intermediario del preavviso di segnalazione; errori di identificazione del cliente da segnalare; disguidi informatici nel sistema utilizzato dall'intermediario che hanno portato a segnalare un nominativo in assenza dei presupposti sostanziali per la segnalazione.

Sul tema sono importanti le decisioni che approfondiscono le conseguenze della segnalazione illegittima. In particolare, l'ABF si è pronunciato in materia di risarcimento dell'eventuale danno patrimoniale e non patrimoniale.

Per quanto riguarda il danno patrimoniale, i Collegi hanno talvolta riconosciuto, nelle ipotesi di difficoltà affrontate dal segnalato per accedere a un finanziamento, il danno da "perdita di *chance*". Tale danno è stato liquidato solo a fronte di una prova concreta fornita dal cliente.

Con riguardo alla risarcibilità del danno non patrimoniale da segnalazione illegittima, si registra una divergenza nelle soluzioni adottate dai Collegi: talvolta il danno non patrimoniale – inteso come lesione della reputazione di "buon pagatore" – è stato considerato esistente di per sé, senza che il cliente segnalato debba provarlo; altre volte si è ritenuto che il cliente debba comunque provare l'esistenza e la gravità della lesione.

Problematiche in parte analoghe si sono poste per le segnalazioni dei clienti nella Centrale dei rischi.

\* \* \*

Per una più approfondita panoramica delle tematiche e delle questioni giuridiche affrontate nelle pronunce dell'Arbitro del 2011, alcune delle quali semplicemente richiamate o brevemente accennate in questa selezione, si rinvia alla lettura della Rassegna.



## **APPENDICE**



## **A. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEI COLLEGI**



## OSSERVAZIONI PRELIMINARI

Le finalità perseguite attraverso l'istituzione dell'ABF presuppongono che venga assicurata tanto agli intermediari quanto alla loro clientela la più ampia conoscibilità delle decisioni e, di conseguenza, degli orientamenti dei Collegi. Al riguardo, come già ricordato, la Banca d'Italia cura la pubblicazione delle decisioni, in forma anonima, nell'apposita sezione del sito internet dell'ABF, ove risultano attualmente classificate in base alla materia.

Nelle pagine che seguono verranno illustrati i contenuti di alcune decisioni adottate nel corso del 2011 relative ai servizi maggiormente diffusi in Italia. Tale analisi si rivolge principalmente – anche se non in via esclusiva – agli operatori interessati, e in particolar modo alle strutture preposte alla trattazione dei reclami della clientela bancaria e finanziaria. In taluni casi, si è ritenuto opportuno, per favorire una più completa comprensione, dare evidenza anche all'*iter* argomentativo seguito dall'organo decidente. Nella scelta delle pronunce è stato dato rilievo soprattutto a quelle che esprimono un orientamento consolidato, senza peraltro trascurare quelle che, pur non riflettendo un orientamento, possono sollecitare interessi conoscitivi in ragione delle peculiarità della fattispecie o dell'originalità interpretativa. Si è inoltre cercato di privilegiare decisioni relative a questioni che, proprio nel corso del 2011, sono state maggiormente approfondite. In tale prospettiva, si è ritenuto di dedicare in questa Relazione uno spazio maggiore alle decisioni su questioni connesse con le regole del procedimento ABF, confidando che queste offrano utili indicazioni al potenziale ricorrente per una corretta proposizione della domanda, così da ottenere una pronuncia che, attraverso l'analisi del merito, risolva la controversia. Si darà altresì conto delle divergenze talora emerse tra i Collegi nell'interpretazione di alcune disposizioni: talune di esse, peraltro riconducibili a una naturale dialettica, potranno trovare composizione attraverso il Collegio di coordinamento, di recente istituzione.

Al fine di una lettura più consapevole delle decisioni e degli orientamenti esposti, è opportuno anzitutto tenere conto del fatto che le decisioni dell'ABF mirano a risolvere il caso concreto di volta in volta sottoposto all'esame dei Collegi e che le caratteristiche del procedimento, in particolare le regole in tema di prova, rendono particolarmente rilevante il legame fra la pronuncia (e il principio di diritto ivi affermato) e i fatti come rappresentati dalle parti in lite. Ciò può determinare esiti diversi pur a fronte di controversie simili.

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

plificativo, si fa presente che alcune delle decisioni di seguito presentate fanno riferimento alla normativa in materia di credito al consumo vigente prima dell'entrata in vigore, l'1 giugno 2011, del d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141 e delle relative disposizioni attuative della Banca d'Italia del 9 febbraio 2011, che hanno complessivamente rivisto la disciplina.

Si richiama, infine, l'attenzione sulla circostanza che alcune decisioni di seguito illustrate enunciano regole riferibili ai soli rapporti tra intermediari e clienti-consumatori (con l'esclusione dunque dei rapporti con clienti-imprese), come ad esempio quelle che applicano la disciplina in tema di clausole contrattuali abusive di cui agli artt. 33 e ss. del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. Codice del consumo).

### Conto corrente

*1. Premessa. – 2. C/c bancario e disciplina di trasparenza. – 3. Cointestazione del rapporto. – 4. Ordini di pagamento e procedure di addebito preautorizzato (c.d. RID). – 5. Contestazioni relative a operazioni poste in essere mediante terminali automatici (Bancomat, cassa continua). – 6. Recesso dal contratto. – 7. Decesso del titolare del conto. – 8. Alcune indicazioni rivolte agli intermediari dall'ABF.*

**1. Premessa.** Anche nel 2011 i ricorsi relativi a rapporti di conto corrente sono stati particolarmente numerosi. Le decisioni hanno spesso messo in luce gli obblighi che gravano sull'intermediario in applicazione del principio di buona fede e correttezza, specificandone il contenuto.

Una più capillare diffusione dei contratti di conto corrente può realizzare l'obiettivo di una maggiore "inclusione finanziaria", di recente fatto proprio anche dall'Unione europea con una raccomandazione in materia di conto di pagamento di base rivolta agli Stati membri (1).

Al fine di assicurare maggiore accessibilità ai servizi di pagamento, è stato previsto che gli intermediari – banche, Poste Italiane S.p.A. e altri prestatori di servizi di pagamento – offrano alla clientela un conto corrente o un conto di pagamento "di base" dal contenuto standardizzato, il cui livello di costi sia compatibile con le esigenze di "inclusione finanziaria" (cfr. art. 12 del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, c.d. decreto "Salva Italia"). Le caratteristiche del conto sono definite dall'apposita convenzione stipulata il 28 marzo 2012 tra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, la Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana (ABI), Poste Italiane S.p.A. e l'Associazione Italiana Istituti di pagamento e di moneta elettronica (AIIP). Il testo della convenzione è pubblicato nel sito *web* del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

(1) Cfr. Raccomandazione della Commissione europea del 18 luglio 2011 sull'accesso a un conto di pagamento di base, disponibile all'indirizzo [ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/inclusion/c\\_2011\\_4977\\_it.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/inclusion/c_2011_4977_it.pdf).

2. *C/c bancario e disciplina di trasparenza.* Alcune delle decisioni in materia di conti correnti attengono alla disciplina di trasparenza prevista dal d.lgs. 1 settembre 1993, n. 385 (“Testo Unico Bancario”, d’ora in poi TUB). In un caso è stata giudicata illegittima la condotta dell’intermediario che, prima della conclusione del contratto accessorio avente a oggetto l’utilizzo di uno strumento di pagamento, non abbia consegnato al cliente il foglio informativo recante le condizioni di utilizzo del servizio, malgrado un’esplicita richiesta in tal senso, ed è stato riconosciuto al cliente il diritto a ottenere il risarcimento del pregiudizio conseguentemente subito (2).

Con riferimento al potere di modifica unilaterale del contratto ai sensi dell’art. 118 TUB (c.d. *jus variandi*), i Collegi hanno precisato che la proposta formulata dalla banca ha natura di dichiarazione recettizia. L’intermediario che voglia invocare l’efficacia delle modifiche al rapporto introdotte unilateralmente è pertanto tenuto a provare che il cliente abbia conosciuto – o sia stato messo nella possibilità di conoscere – la proposta a lui indirizzata (3). È stato inoltre ribadito che non è possibile introdurre nel rapporto contrattuale clausole “radicalmente” nuove attraverso l’invio di una proposta di modifica unilaterale (4), in quanto l’ambito di applicazione dello *jus variandi* deve ritenersi ristretto alla modifica delle pattuizioni originariamente convenute.

Il contratto di conto corrente, al pari degli altri contratti bancari, è di regola concluso mediante la sottoscrizione, da parte del cliente, di documenti standardizzati predisposti dall’intermediario. Nel caso di contrasto fra clausole inserite in un contratto così concluso e previsioni apposte a penna sul documento di sintesi – che, per esplicita previsione, formi parte integrante del contratto medesimo – è stato ritenuto che prevalgano queste ultime, in applicazione della disciplina dettata dal codice civile (c.c.) in materia di contratti conclusi mediante moduli o formulari (5).

Continuano a essere relativamente numerose le controversie aventi a oggetto l’inerzia o la lentezza degli intermediari bancari a fronte di richieste della clientela volte a ottenere copia della documentazione relativa a singole operazioni. I Collegi, seguendo l’orientamento espresso dalla Corte di Cassazione (6), hanno precisato che il cliente può limitarsi a fornire alla banca gli elementi minimi indispensabili per l’individuazione dei documenti richiesti, e che grava per contro sull’intermediario, in applicazione del principio generale dell’esecuzione del contratto secondo correttezza, l’onere di individuare in maniera puntuale i documenti in grado di soddisfare l’esigenza informativa del richiedente (7).

Il diritto di chiedere copia della documentazione spetta, oltre che al cliente e a colui che gli succede, anche a chi subentra, a qualsiasi titolo, nell’amministrazione dei

---

(2) Cfr. decisione n. 423/2011.

(3) Cfr. decisione n. 1838/2011.

(4) Cfr. decisione n. 396/2011.

(5) Cfr. decisione n. 1395/2011.

(6) Cfr. Cass. 12 maggio 2006, n. 11004.

(7) Cfr. decisione n. 998/2011.

suoi beni. In un caso, il potere di chiedere la documentazione relativa a singole operazioni poste in essere su un conto intestato alla società è stato riconosciuto anche al socio di una s.n.c. (8). Le richieste di copia della documentazione devono essere evase dalla banca addebitando solo i relativi costi di produzione. L'ABF ha avuto modo di precisare che le richieste di dati personali relativi al defunto intestatario di un rapporto di conto corrente, formulate dai suoi eredi, devono invece essere evase dall'intermediario gratuitamente, in applicazione delle "Linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario" adottate dal Garante per la protezione dei dati personali con delibera n. 53 del 25 ottobre 2007 (9).

**3. Cointestazione del rapporto.** Il rapporto di conto corrente può risultare cointestato. Il contratto può prevedere che il potere di operare sul conto sia esercitato disgiuntamente ovvero congiuntamente. Nel caso di cointestazione a firma disgiunta, però, il singolo cointestatario non ha il potere di recedere dal contratto e di ottenere l'estinzione del conto (10).

Gli accordi che eventualmente esistono fra i contitolari del rapporto restano, di regola, inopponibili alla banca. In particolare, l'ABF ha ritenuto che l'accordo con cui uno dei cointestatari abbia assunto, nei confronti dell'altro, l'obbligo di ripianare l'intero debito verso l'intermediario (pari al saldo negativo del conto) non possa essere fatto valere nei confronti di quest'ultimo (11).

Nel caso di rapporto cointestato a firma congiunta, è stata ritenuta illegittima la condotta della banca che abbia dato esecuzione a ordini di addebito mediante procedura RID in precedenza autorizzati solo da uno dei contitolari del conto corrente (12).

Alcune delle controversie affrontate dall'ABF riguardano i poteri del cointestatario superstite, nel caso di decesso dell'altro contraente. In particolare, è stato chiarito che, nell'ipotesi di cointestazione a firma disgiunta, il contratto resta in vita e il contraente superstite conserva intatto il potere di disporre del saldo del conto (13).

Nel caso di rapporti cointestati, sono spesso apposte clausole di compensazione che la banca può far valere anche in relazione a conti e rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari. Tali clausole, se conformi alle previsioni dettate in materia dal codice civile, sono valide ed efficaci. L'ABF, in particolare, ha ritenuto legittima la decisione della banca di addebitare il saldo negativo di un conto corrente, intestato esclusivamente al defunto, sulla quota saldo di altro conto cointestato che, in conformità ai principi generali, si può presumere fosse di sua pertinenza (14).

---

(8) Cfr. decisione n. 2149/2011.

(9) Cfr. decisione n. 62/2011.

(10) Cfr. decisione n. 515/2011.

(11) Cfr. decisione n. 2805/2011.

(12) Cfr. decisione n. 2386/2011.

(13) Cfr. decisione n. 9/2011.

(14) Cfr. decisione n. 12/2011.

4. *Ordini di pagamento e procedure di addebito preautorizzato (c.d. RID)*. Il rapporto di conto corrente permette di accedere a numerosi servizi, prevalentemente di pagamento, prestati dall'intermediario in esecuzione di incarichi impartiti dal cliente. Alcuni di tali incarichi sono oggi regolati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che recepisce la direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento, comunemente denominata PSD (*Payment Services Directive*). Tenuto conto della connessione fra tali rapporti, è stata ritenuta illegittima la condotta della banca che, dopo l'estinzione del conto corrente, abbia continuato ad accettare addebiti a carico del cliente, anche se in precedenza autorizzati attraverso la c.d. procedura RID (15).

I Collegi hanno posto in evidenza gli obblighi degli intermediari di informare i clienti in merito alle eventuali anomalie riscontrate negli ordini di pagamento e di quelle sorte nella fase di esecuzione delle operazioni. È stata così riconosciuta l'esistenza, in capo all'intermediario, dell'obbligo di comunicare tempestivamente al cliente l'incompletezza e/o l'erroneità dell'ordine di pagamento impartitogli dal cliente (16), cui spetta altresì il risarcimento del danno eventualmente subito (17). In un caso, è stato ritenuto che qualora il correntista disponga più volte il medesimo ordine di pagamento, non avendo ricevuto tempestiva conferma dell'avvenuta esecuzione dell'incarico da parte dell'intermediario, quest'ultimo debba tenere il cliente indenne dal pregiudizio eventualmente subito (18). Analogamente, l'intermediario deve tenere il cliente indenne dalle conseguenze economiche subite a causa dell'esecuzione di un ordine intervenuta malgrado la tempestiva revoca (19).

L'esecuzione di incarichi di pagamento impartiti dal cliente esige, di regola, forme di coordinamento fra i diversi intermediari coinvolti nell'operazione. In particolare, l'esecuzione di incarichi RID è resa possibile dall'adesione dell'intermediario a un'apposita convenzione, denominata SITRAD. In un caso sottoposto all'ABF, un intermediario, che aveva lasciato inesequito un ordine di addebito ricevuto da un terzo, in precedenza autorizzato dal proprio cliente, invocava una delle disposizioni SITRAD a giustificazione della condotta tenuta (20). In relazione a tale ipotesi, è stato affermato che l'intermediario non può far valere quanto previsto dalla convenzione SITRAD nei confronti del cliente, il quale va inoltre risarcito del danno subito a causa della mancata esecuzione dell'ordine di addebito (21).

---

(15) Cfr. decisione n. 123/2011. Con la procedura RID il cliente autorizza l'intermediario a eseguire ordini di addebito impartiti da un terzo. Il rapporto che lega il cliente dell'intermediario al terzo può essere un rapporto di fornitura (si pensi alla c.d. domiciliazione bancaria delle utenze domestiche) o di finanziamento (rimborso di prestiti personali; restituzione di somme utilizzate attraverso carte di credito; rimborso di rate di mutuo; etc.).

(16) Cfr. decisione n. 186/2011, ove si precisa che la banca non è tuttavia tenuta a verificare l'eseguibilità dell'ordine nel momento stesso in cui è impartito.

(17) Cfr. decisione n. 1740/2011.

(18) Cfr. decisione n. 296/2011.

(19) Cfr. decisione n. 194/2011.

(20) Tale convenzione prevede, fra l'altro, che "trascorsi 24 mesi dall'ultima operazione di addebito o dalla data di rilascio dell'autorizzazione all'addebito in conto RID senza che siano stati eseguiti addebiti diretti RID, l'aderente domiciliatario (Banca del pagatore) ha diritto di cancellare o considerare «non operative» le autorizzazioni all'addebito in conto presenti nel proprio archivio".

(21) Cfr. decisione n. 2288/2011.

5. *Contestazioni relative a operazioni poste in essere mediante terminali automatici (Bancomat, cassa continua)*. In più occasioni, i Collegi sono stati chiamati a decidere su controversie relative all'esattezza delle annotazioni in conto relative a operazioni di prelievamento presso sportelli Bancomat, o di versamento attraverso il servizio di cassa continua. Si tratta di controversie la cui soluzione è particolarmente delicata, anche in ragione della natura documentale del procedimento innanzi all'ABF. È infatti particolarmente difficile, per il cliente, dimostrare l'inesattezza dell'annotazione in conto relativa all'operazione di prelievo o di versamento del contante. L'intermediario, a sua volta, può di regola invocare in proprio favore solo quanto risulta dalle scritture contabili tenute per registrare le operazioni eseguite presso il terminale utilizzato (si tratta, in particolare, del c.d. "giornale di fondo"). I Collegi hanno risolto questo tipo di controversie avendo riguardo ai principi generali in materia di prove ricavabili dal codice civile. Nel caso di clienti che rivestono la qualità di imprenditori è stata pertanto applicata la regola secondo cui le scritture contabili, se regolarmente tenute, possono essere invocate dall'imprenditore che le ha formate – nei casi in questione, l'intermediario – come prova a sé favorevole (22). Per contro, nel caso di controversie con clienti che non rivestono la qualità di imprenditori, la possibilità di utilizzare le scritture, correttamente formate, come elemento di prova a favore dell'intermediario bancario, resterebbe rimessa al libero apprezzamento del giudicante (23).

6. *Recesso dal contratto*. Sovente le controversie hanno avuto a oggetto lo scioglimento del rapporto, su iniziativa della banca ovvero del correntista.

Il contratto può stabilire che la dichiarazione di recesso del cliente produca effetto solo dopo il decorso di un termine di preavviso. È stata però reputata irragionevole la clausola contrattuale che faceva decorrere l'efficacia del recesso dal 75° giorno successivo a quello di esercizio del diritto (24).

È frequente che il contratto di conto corrente preveda, a carico del cliente, l'onere di manifestare in forma scritta la volontà di recedere. Previsioni di tale tipo sono state ritenute legittime, precisando però che l'intermediario, in applicazione del principio generale di correttezza, deve prendere in considerazione altresì la dichiarazione di recesso resa telematicamente attraverso un documento non alterabile di tipo .pdf (25).

È stato ribadito che il cliente può esercitare il diritto di recesso, "senza penalità e senza spese di chiusura" (26), anche nel caso in cui il conto presenti un saldo negativo a suo debito, e che la banca deve procedere pure in tale ipotesi alla tempestiva estinzione del conto (27), ma ha diritto a ottenere il rimborso delle spese per bolli

---

(22) Cfr. decisione n. 862/2011.

(23) Cfr. decisione n. 2648/2011.

(24) Cfr. decisione n. 841/2011.

(25) Cfr. decisione n. 867/2011.

(26) Si veda l'art. 10, comma 2, d.l. 4 luglio 2006, n. 223, relativo ai contratti di durata. Si veda altresì l'art. 120-bis TUB, che fa riferimento ai contratti a tempo indeterminato.

(27) Cfr. decisione n. 2677/2011.

e il pagamento degli interessi passivi maturati nel frattempo sull'eventuale saldo a debito del cliente (28). L'ABF ha precisato inoltre che la banca non può rifiutarsi di estinguere un conto corrente avente saldo attivo contestando al cliente di essere titolare di altro rapporto con saldo negativo. Il cliente dovrà essere tenuto indenne dal pregiudizio subito a causa della ritardata estinzione del conto, rappresentato dalle spese di tenuta del conto medesimo (29).

Ancora, la banca non può rifiutarsi di procedere all'estinzione del conto solo perché il cliente ha, in precedenza, autorizzato terzi a emettere ordini di addebito su di esso (30). Tuttavia, dopo l'estinzione del conto corrente, la banca non può essere considerata responsabile per non aver informato l'ex cliente dell'avvenuta presentazione per il pagamento di un assegno da questi in precedenza tratto, neanche se per effetto del mancato pagamento si renda necessario procedere a una segnalazione a suo carico presso la Centrale d'Allarme Interbancaria (31).

L'ABF è stato chiamato, in alcune occasioni, a valutare se la banca possa legittimamente recedere dal contratto di conto corrente anche in assenza di una giusta causa, optando per la soluzione positiva (32), e precisando che l'intermediario non è tenuto a illustrare al cliente il motivo di tale decisione (33). In assenza di giusta causa, tuttavia, l'intermediario che recede dal contratto non può procedere all'estinzione del conto prima che sia decorso il termine di preavviso convenuto con il cliente (34), termine che, in ogni caso, non può essere eccessivamente breve. In particolare, è stata ritenuta vessatoria la clausola che attribuiva alla banca il potere di recedere con preavviso di un solo giorno, precisando che, se inserita in un contratto concluso con un consumatore, essa è abusiva, e pertanto nulla (35).

**7. Decesso del titolare del conto.** I Collegi sono stati talora chiamati a esprimersi in merito alla condotta che l'intermediario deve tenere in caso di decesso del titolare del conto. Facendo applicazione di soluzioni già adottate in giurisprudenza, il saldo disponibile del rapporto è stato considerato come credito caduto in successione ed entrato a far parte della comunione ereditaria, che può essere sciolta solo con il mutuo consenso degli eredi ovvero con la partecipazione degli aventi diritto ad apposito giudizio. Sulla base di tale premessa, è stata ritenuta legittima la condotta dell'inter-

---

(28) Cfr. decisione n. 125/2011. L'art. 120-*bis* TUB rimette ora al CICR di specificare i casi in cui la banca o l'intermediario finanziario possono chiedere al cliente un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi richiesti in occasione del recesso. L'art. 10-*bis* della delibera CICR 4 marzo 2003, introdotto con D.M. 3 febbraio 2011, n. 117, dispone che "il rimborso agli intermediari delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi chiesti dal cliente che recede da un contratto ai sensi dell'art. 120-*bis* del TUB è possibile solo in relazione a servizi non necessari per l'esercizio del recesso o, se necessari, solo quando il servizio presuppone l'intervento di un soggetto terzo e le relative spese sono state pubblicizzate e riportate nel contratto".

(29) Cfr. decisione n. 825/2011.

(30) Cfr. decisione n. 659/2011.

(31) Cfr. decisione n. 356/2011.

(32) Cfr. decisione n. 586/2011.

(33) Cfr. decisione n. 1075/2011.

(34) Cfr. decisione n. 1827/2011.

(35) Cfr. decisione n. 2603/2011.

mediario che, in mancanza di idoneo provvedimento dell'autorità giudiziaria ovvero della presenza congiunta degli aventi diritto, abbia rifiutato di svincolare le somme di spettanza del cliente defunto (36).

8. *Alcune indicazioni rivolte agli intermediari dall'ABF.* Nel decidere alcune controverse i Collegi, pur non accogliendo le richieste presentate dai ricorrenti, hanno rivolto agli intermediari indicazioni utili a migliorare i rapporti con la clientela, in particolare invitandoli a comunicare ai clienti le modalità di esecuzione degli incarichi in maniera più trasparente e intellegibile (37), e ad adottare le cautele necessarie affinché i clienti abbiano contezza delle caratteristiche dei servizi accessori offerti (38).

## Strumenti di pagamento

### 1. *Utilizzi non autorizzati.* – 2. *Assegni.*

1. *Utilizzi non autorizzati.* Nel corso dell'anno 2011 i Collegi ABF hanno trattato frequentemente ricorsi aventi a oggetto gli utilizzi non autorizzati di strumenti di pagamento, con particolare riguardo alle fattispecie di duplicazione, clonazione, furto e smarrimento.

La disciplina in materia di utilizzi fraudolenti è contenuta nel d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (entrato in vigore l'1 marzo 2010), che recepisce la direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento, comunemente denominata PSD (*Payment Services Directive*). In numerose decisioni del 2011 (39) i Collegi hanno applicato i principi di questa direttiva anche alle operazioni fraudolente poste in essere prima della entrata in vigore del d.lgs. n. 11/2010, così confermando un orientamento già emerso nel 2010, fondato sul principio di interpretazione conforme del diritto nazionale al diritto comunitario (40).

Ai sensi della normativa vigente, sul cliente e sull'intermediario gravano una serie di obblighi di condotta a seguito dell'emissione dello strumento di pagamento, dovendo il primo utilizzare correttamente lo strumento e comunicarne tempestivamente eventuali utilizzi fraudolenti, e il secondo assicurare un livello di sicurezza tale da evitare frodi (cfr. artt. 7 e 8 d.lgs. n. 11/2010) (41). In base alla medesima normativa, qualora "l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave" è esclusa la responsabilità dell'intermediario il quale, solo in tal caso, non risponde dei danni derivanti

---

(36) Cfr. decisione n. 2089/2011.

(37) Cfr. decisione n. 604/2011.

(38) Cfr. decisione n. 945/2011.

(39) Cfr. decisioni n. 985/2011, n. 986/2011, n. 1162/2011, n. 1163/2011, n. 1184/2011 e n. 2563/2011.

(40) Il principio di interpretazione conforme del diritto interno a quello comunitario consente ai giudici nazionali di orientare le proprie decisioni verso i principi contenuti nelle direttive comunitarie ancor prima del loro recepimento. Si rileva comunque che, con riguardo a fatti antecedenti al recepimento della direttiva PSD, l'ABF ha talora individuato la disciplina applicabile al rapporto, e più precisamente il criterio di riparto della responsabilità, attraverso l'interpretazione del contratto concluso dal cliente (cfr. decisione n. 1606/2011).

(41) Cfr. decisioni n. 594/2011, n. 792/2011, n. 2514/2011.

dall'utilizzo fraudolento (cfr. art. 12 del d.lgs. n. 11/2010). Grava peraltro sull'intermediario l'onere di provare che il ricorrente abbia violato con dolo o colpa grave gli obblighi relativi all'utilizzo dello strumento di pagamento (42). Conseguentemente, i Collegi hanno condannato gli intermediari che non avessero assolto l'onere di provare puntualmente la condotta gravemente negligente del cliente a risarcire i danni derivanti dagli utilizzi fraudolenti.

Per quanto concerne la nozione di colpa grave, i Collegi (43) aderiscono pienamente alla definizione delineata dalla Corte di Cassazione, ad avviso della quale essa consiste nella condotta di chi agisce con “*straordinaria ed inescusabile imprudenza e negligenza, omettendo non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, rapportata alla professionalità del servizio da svolgere, ma anche quel grado minimo di diligenza osservato da tutti?*” (44). In tale prospettiva, la colpa grave è stata intesa dall'ABF come la violazione di quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato anche dalle persone “*ordinariamente trascurate?*” (45). Come si evidenzia in alcune decisioni, la colpa grave, che si concreta in un disinteresse totale verso le conseguenze dannose delle proprie azioni, corrisponde a una condotta talmente negligente da essere equiparata a quella dolosa (46).

I Collegi ABF hanno individuato varie ipotesi tipiche di colpa inescusabile a carico del cliente. A titolo esemplificativo, integrano condotte gravemente colpose:

- a) la conservazione dello strumento di pagamento unitamente al PIN (47);
- b) la mancata custodia della borsa o del portafogli in cui è conservato lo strumento di pagamento (48);
- c) l'atteggiamento di trascuratezza del ricorrente tale da agevolare le operazioni fraudolente (49);
- d) il ritardo nella denuncia dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento e il non tempestivo blocco della carta (50);
- e) la mancata attivazione di sistemi di sicurezza messi a disposizione dalla banca (51);
- f) il mancato blocco della carta in seguito alla spedizione del c.d. *sms alert* (52);

---

(42) Cfr. decisioni n. 664/2011, n. 482/2011 e n. 1430/2011.

(43) Cfr. decisioni n. 1352/2011, n. 1677/2011, n. 2212/2011 e n. 2213/2011.

(44) Cfr. Cass. 13 ottobre 2009, n. 21679.

(45) Cfr., fra le altre, decisione n. 230/2011.

(46) Cfr. decisioni n. 195/2011, n. 885/2011, n. 1085/2011 e n. 2659/2011, conformemente a Cass. 16 maggio 2006, n. 11362.

(47) Cfr. decisioni n. 1192/2011 e n. 1950/2011.

(48) Cfr. decisione n. 742/2011.

(49) Cfr. decisione n. 1832/2011.

(50) Cfr. decisioni n. 261/2011, n. 888/2011, n. 1961/2011 e n. 1170/2011.

(51) Cfr. decisione n. 198/2011. In altre occasioni, tuttavia, l'intermediario è stato in ogni caso ritenuto responsabile per la mancata applicazione dei sistemi di sicurezza idonei a evitare l'utilizzo fraudolento degli strumenti di pagamento (cfr. decisione n. 1260/2011).

(52) Cfr. decisione n. 2040/2011.

g) la comunicazione delle credenziali e del PIN a terzi (53).

Quanto alla prova della colpa grave, l'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010 stabilisce che quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno degli obblighi di cui all'art. 7 (54). Peraltro, anche con riguardo a fatti antecedenti all'entrata in vigore del d.lgs. n. 11/2010, l'ABF ha ritenuto che l'avvenuta digitazione del PIN non fosse di per sé sufficiente per presumere una grave negligenza del cliente nella custodia della carta e del codice segreto (55).

Secondo l'opinione unanime dei Collegi, la colpa grave del ricorrente non esclude l'eventuale colpa concorrente dell'intermediario, il quale – alla luce del canone di diligenza dell'accorto banchiere ricavabile dall'art. 1176, comma 2, c.c. – è responsabile in caso di mancata adozione di sistemi di sicurezza più efficaci e affidabili (56).

In tema di clonazione, l'Arbitro ha affermato che un simile evento può trovare causa “*nella presenza di falle nella sicurezza del sistema (...), per cui nessuna mancanza sembra potersi rimproverare, in linea di massima, al possessore dello strumento clonato, dato che la duplicazione delle carte avviene a totale insaputa del cliente e indipendentemente dal modo in cui egli ha gestito la custodia dello strumento*” (57). Per accertare l'eventuale clonazione, i Collegi si sono sovente avvalsi di analisi tecniche, allegate dalle parti, incentrate sulle sequenze numeriche memorizzate sulla banda magnetica della carta. In particolare, i Collegi hanno stabilito che lo strumento di pagamento può ritenersi clonato quando la registrazione delle serie numeriche delle operazioni riveli l'assenza di consequenzialità tra il codice finale di un'operazione e quello iniziale della transazione successiva, in quanto ciò dimostra che le operazioni sono state effettuate fisicamente con un clone della carta e non mediante quella originale (58).

Tra le tecniche di acquisizione abusiva dei dati necessari per l'utilizzo degli strumenti di pagamento rientra il c.d. *phishing*, che consiste nell'invio di e-mail che invi-

---

(53) Cfr. decisione n. 1060/2011.

(54) Per un'applicazione del principio, cfr. decisione n. 878/2011.

(55) Cfr. decisione n. 230/2011. Analogamente è stato affermato che la brevità del lasso temporale intercorso tra il furto della carta e i prelevamenti non fonda una presunzione di colpa grave del cliente (decisione n. 913/2011). In senso contrario, però, cfr. decisioni n. 1482/2011 e n. 593/2011.

(56) In particolare, l'ABF ha ritenuto imputabile la responsabilità delle operazioni non autorizzate all'intermediario nelle ipotesi in cui quest'ultimo non avesse adottato tutte le misure e gli accorgimenti di ultima generazione al fine di evitare le frodi (cfr. decisione n. 85/2011). È stato altresì sottolineato che il comportamento diligente dell'intermediario è quello inteso a predisporre una “organizzazione aziendale” adeguata all'esecuzione degli incarichi di pagamento (cfr. decisioni n. 849/2011, n. 1480/2011). Inoltre, si ritiene che il mancato invio degli estratti conto determini un concorso di colpa dell'intermediario (cfr. decisione n. 1832/2011).

(57) Cfr. decisione n. 2611/2011.

(58) Cfr. decisioni n. 260/2011, n. 1282/2011 e n. 2628/2011. Analogamente, la clonazione è stata considerata provata in presenza di operazioni eseguite all'estero contemporaneamente ad altre eseguite con la carta originale nel Paese del cliente (cfr. decisione 387/2011).

tano l'utente a collegarsi al sito dell'intermediario attraverso un *link* presente nello stesso messaggio di posta elettronica, che tuttavia non conduce al sito *web* ufficiale dell'intermediario, bensì a una sua copia artatamente creata dal *phisher*. I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal *phisher*, il cui scopo è di appropriarsi delle credenziali dell'utente (codici d'accesso, PIN, *password*, *user ID*, etc.), al fine di assumere l'identità altrui e di utilizzare lo strumento di pagamento attraverso modalità *on-line*.

Altra tecnica consiste nella diffusione di virus informatici (c.d. *trojan banking*) in grado di carpire le credenziali di accesso ai servizi *on-line*. Tali virus – in continua evoluzione e non sempre rilevati dagli appositi software – sono in grado di autoinstallarsi, autoriprodursi, diffondersi, determinare alterazioni del corretto funzionamento del sistema e di esportare i dati, sfruttando vulnerabilità presenti nei software di sistema e/o applicativi. I Collegi, in diverse decisioni sull'argomento in esame, hanno precisato che l'intermediario è responsabile – esclusivamente (59) o in concorso con il cliente (60) – laddove non abbia adottato dispositivi più raffinati, sicuri e affidabili per fronteggiare il fenomeno della pirateria informatica e per offrire una maggiore protezione nell'uso della rete, in quanto ciò equivale al venir meno al dovere di diligenza professionale (61).

**2. Assegni.** Le pronunce dell'ABF in tema di assegni – che offrono una casistica ormai ampia – riguardano in particolare l'individuazione degli obblighi di diligenza che incombono tanto sul cliente quanto sull'intermediario.

Più precisamente, l'Arbitro, da un lato, ha confermato il proprio pregresso orientamento sugli obblighi del cliente di custodia e di controllo del *carnet* di assegni in suo possesso (62); dall'altro – recependo i consolidati orientamenti giurisprudenziali in materia (63) – ha riconosciuto che la diligenza esigibile dall'intermediario deve essere commisurata a quella particolarmente qualificata dell' "accorto banchiere" (64).

Una prima ipotesi di violazione dell'obbligo di diligenza gravante sull'intermediario è quella del ritardo nella restituzione dell'assegno (o della cambiale) insoluto(a), che abbia determinato l'affidamento del cliente sul buon fine dell'operazione (65). In secondo luogo, l'Arbitro ha evidenziato che l'inadempimento dell'intermediario si palesa ogni qual volta quest'ultimo non abbia riscontrato alterazioni dell'assegno

---

(59) Cfr. decisioni n. 105/2011 e n. 646/2011.

(60) Cfr. decisione n. 1038/2011.

(61) I Collegi hanno ravvisato una sorta di "responsabilità da status" dell'intermediario, il quale – in virtù della propria elevata professionalità – è tenuto ad adottare le misure e gli standard di sicurezza più evoluti idonei a garantire la clientela (cfr. decisione n. 927/2011). In particolare, non è stato ritenuto conforme alla diligenza professionale il comportamento dell'intermediario che non abbia predisposto un'organizzazione tecnica idonea allo svolgimento degli incarichi di pagamento, incorrendo così in una vera e propria "colpa da organizzazione" (cfr. decisione n. 1666/2011).

(62) Cfr. decisione n. 1621/2011.

(63) Cass. 12 giugno 2007, n. 13777; Cass. 25 febbraio 2004, n. 3729; Cass. 6 giugno 2003, n. 9103.

(64) Cfr. decisioni n. 281/2011, n. 1055/2011.

(65) Cfr. decisione n. 289/2011.

evidenti “*ictu oculi*” (66). In particolare, l’intermediario è tenuto a controllare la completezza del titolo, le sue eventuali alterazioni, la conformità della firma del traente, la legittimazione del portatore e del presentatore (67).

In ultimo, particolare attenzione merita l’ipotesi in cui non sia stato levato il protesto.

Il protesto è un atto pubblico con il quale viene accertato in modo formale da parte di un notaio o di un ufficiale giudiziario il mancato pagamento di un assegno. Il protesto consente a chi ha presentato l’assegno e non abbia ricevuto il pagamento di agire per via giudiziaria per ottenere la somma dovuta contro l’emittente, il beneficiario indicato sul titolo, coloro che abbiano fatto circolare l’assegno mediante girata (azione di regresso), nonché nei confronti dei soggetti che abbiano eventualmente garantito il pagamento dell’assegno (avallo). La consegna del titolo insoluto al pubblico ufficiale compete all’intermediario.

In alcuni casi, l’ABF ha sostenuto che la funzione propria del protesto è quella di garantire l’esercizio dell’azione di regresso contro coloro i quali abbiano fatto circolare l’assegno mediante girata. Nelle ipotesi in cui il presentatore dell’assegno è l’unico prenditore del medesimo titolo, la mancata levata del protesto causata dall’omissione dell’intermediario non pregiudicherebbe i suoi diritti contro il traente l’assegno (68), considerato che nei confronti di quest’ultimo può essere comunque esercitata l’azione di regresso, in aggiunta all’azione causale (69).

In alcune occasioni, peraltro, l’ABF (70) – ferma restando la possibilità in astratto di esercitare l’azione di regresso e quella causale – ha riconosciuto a favore del ricorrente l’esistenza di un danno connesso alla mancata levata del protesto, consistente nella sensibile riduzione delle *chances* di pronto recupero del credito portato dal titolo (sul punto, cfr. di seguito il paragrafo relativo al risarcimento del danno) (71).

## Depositi bancari

I Collegi hanno affrontato in più occasioni il problema della decorrenza del termine di prescrizione del diritto del depositante al rimborso delle somme che gli sono dovute sulla base del contratto concluso.

---

(66) In un caso, l’Arbitro ha riconosciuto la responsabilità della banca negoziatrice “simmetricamente” a quella della banca trattaria per le ipotesi di mancata rilevazione colposa di irregolarità e/o alterazioni del titolo grossolane ed evidenti (cfr. decisione n. 2607/2011).

(67) Cfr. decisione n. 850/2011.

(68) Cfr. decisione n. 248/2011.

(69) Cfr. art. 45, comma 2 e art. 58, r.d. n. 21 dicembre 1933, n. 1736 (c.d. legge assegni).

(70) Cfr. decisioni n. 1635/11 e n. 1548/11.

(71) Cfr. decisione n. 2791/2011.

In base al contratto di deposito bancario la banca, che acquista la proprietà delle somme depositate, è obbligata a restituire al cliente alla scadenza del termine convenuto (cc.dd. depositi a scadenza fissa) ovvero a richiesta del depositante (cc.dd. depositi a vista), salva l'esigenza di rispettare un eventuale termine di preavviso (cc.dd. depositi con preavviso). Il rapporto è spesso regolato in conto corrente, e ciò permette al cliente di alternare prelevamenti e versamenti, a seconda delle proprie esigenze.

La questione è divenuta di attualità anche in seguito ad alcuni interventi normativi, i quali prevedono che i depositi di somme di denaro (conti correnti, libretti di risparmio, certificati di deposito) e di strumenti finanziari, non movimentati dal titolare negli ultimi dieci anni dalla data di libera disponibilità e perciò definiti “dormienti”, siano devoluti a un apposito Fondo, istituito presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, al fine di indennizzare i risparmiatori vittime di frodi finanziarie (72).

Alcuni articoli apparsi su quotidiani di rilevanza nazionale hanno inoltre richiamato l'attenzione della clientela bancaria e finanziaria sui depositi risalenti, riferendo della possibilità di ottenere rimborsi assai cospicui esercitando, anche in sede giurisdizionale, gli opportuni rimedi.

Le controversie decise dai Collegi sono abbastanza omogenee. Il cliente, o più spesso colui che è subentrato nel rapporto, per esempio in seguito a vicende successive, richiede all'intermediario, dopo moltissimi anni dall'iniziale deposito o dall'ultima movimentazione del rapporto, la restituzione delle somme a suo tempo depositate, nonché degli interessi nel frattempo maturati. L'intermediario, a fronte della prolungata inerzia del depositante, invoca la prescrizione del diritto per rifiutare il pagamento di quanto richiesto.

Poiché il diritto del cliente a ottenere dall'intermediario le somme di sua spettanza ha origine in un contratto, risulta applicabile il termine di prescrizione ordinario, pari a dieci anni.

Nel caso di depositi a scadenza fissa, la prescrizione del diritto alla restituzione delle somme depositate e degli interessi maturati decorre dal termine di rimborso originariamente convenuto, secondo quanto previsto, in generale, dalla disciplina del codice civile.

È invece più delicato stabilire quale sia il momento a partire dal quale decorre la prescrizione del diritto alla restituzione delle somme depositate e degli eventuali interessi maturati nel caso di depositi con scadenza a vista o di depositi con preavviso.

Alcune decisioni dell'ABF affermano – conformemente a quanto a suo tempo statuito dalla Corte di Cassazione (73) – che il termine di prescrizione decorre dalla data in cui il rapporto di deposito è stato acceso, ovvero da quella in cui è intervenuta l'ultima movimentazione (74).

---

(72) Art. 1, commi 343 ss., l. 23 dicembre 2005, n. 266 (c.d. Finanziaria 2006). Si veda anche il Regolamento di attuazione adottato con d.P.R. 22 giugno 2007, n. 116.

(73) Cass. 19 giugno 2009, n. 14345.

(74) Cfr. decisione n. 965/2011.

Altre, per contro, ritengono che l'obbligo di restituzione gravante sull'intermediario diventi attuale per effetto della richiesta del depositante e che prima di tale momento il rimborso, pur dovuto, sarebbe inesigibile. Il termine di prescrizione decennale decorrerebbe, di conseguenza, dal momento in cui il cliente chiede all'intermediario la restituzione di quanto gli spetta in base alle condizioni contrattualmente stabilite. Va segnalato che una soluzione analoga è stata recentemente adottata anche dalla Corte di Cassazione (75). Quanto agli interessi eventualmente convenuti, sarebbe invece applicabile, in conformità alle disposizioni del codice civile, il più breve termine di prescrizione quinquennale, con decorso dalla data di maturazione (76).

## Mutui e altri finanziamenti

### 1. *Questioni trasversali.* – 2. *Credito ai consumatori.* – 3. *Aperture di credito.*

**1. *Questioni trasversali.*** La disciplina che regola i mutui e gli altri finanziamenti presenta un intrinseco grado di complessità che si riflette necessariamente sul contenuto delle decisioni, peraltro numerose, che trattano la materia.

Tra le decisioni più significative un primo gruppo riguarda l'applicazione del principio della buona fede oggettiva che, ai sensi dell'art. 1337 c.c., deve ordinare la **fase precontrattuale** (anteriore rispetto alla stipula del contratto). In particolare, è stato ritenuto contrario al principio di buona fede il comportamento dell'intermediario il quale – ricevuta una richiesta di mutuo e ottenuta la documentazione necessaria – abbia lasciato trascorrere diverse settimane, per comunicare, nell'imminenza della data fissata per la conclusione del contratto davanti al notaio, la propria disponibilità a stipulare un mutuo per un importo inferiore rispetto a quello originariamente ipotizzato (77). È stato del pari considerato ingiustificato il recesso dalle trattative da parte dell'intermediario che, attraverso continue, successive richieste di documentazione al cliente, lo abbia indotto a fare affidamento sulla prossima conclusione del contratto di mutuo (78).

Talora i Collegi hanno accertato, attraverso un ragionamento per presunzioni, il carattere non conforme a buona fede della condotta precontrattuale dell'intermediario, ponendo l'accento sull'oggettiva inadeguatezza, rispetto alle esigenze manifestate dal cliente, della tipologia o della forma tecnica del finanziamento concesso (79). È stata, per contro, tendenzialmente esclusa la responsabilità precontrattuale dell'inter-

---

(75) Cass. 20 gennaio 2012, n. 788.

(76) Cfr. decisione n. 229/2011.

(77) Cfr. decisione n. 981/2011.

(78) Cfr. decisione n. 512/2011.

(79) Cfr. decisione n. 2580/2011: è stata ritenuta rilevante la circostanza che il tipo di contratto di finanziamento proposto comportasse la moltiplicazione di commissioni e spese d'istruttoria in modo particolarmente oneroso per il cliente. Cfr. anche la decisione n. 2264/2011 in cui il Collegio, in relazione alla stipula da parte del cliente di un contratto di *Interest Rate Swap* (c.d. IRS), ovvero di un contratto in derivati per la copertura dei rischi connessi a un mutuo, ha rilevato la responsabilità precontrattuale dell'intermediario, essendo obiettivamente riscontrabile nella fase di stipulazione del contratto IRS una non sufficiente trasparenza in ordine alle caratteristiche dell'operazione e una non adeguata valutazione della rispondenza del prodotto alle specifiche esigenze manifestate dal cliente.

mediario il quale, a fronte della richiesta di finanziamento presentata da un cliente, la rigetti senza indicarne gli specifici motivi (80).

Muovendo dalla premessa secondo cui in caso di recesso legittimo dalle trattative ciascuna parte – in assenza di un diverso esplicito accordo in tal senso – sopporta le relative spese, è stata disposta a favore del cliente la restituzione della somma addebitatagli dall'intermediario per “l'abbandono [da parte del cliente] della pratica di mutuo” (81). Al tempo stesso sono stati individuati limiti stringenti rispetto a una possibile convenzione tra intermediario e cliente appositamente diretta a disciplinare le spese sostenute dal primo nella fase delle trattative. Più precisamente, è stata giudicata vessatoria (ai sensi dell'art. 36 del Codice del consumo) la clausola inserita nel modello di domanda di finanziamento predisposto dall'intermediario con la quale il consumatore si impegna a “*corrispondere l'emolumento stabilito per l'istruttoria, nonché [a] rimborsare tutte le eventuali ulteriori spese per sopralluoghi, accertamenti tecnici, legali o altro, con l'intesa che gli importi versati saranno trattenuti in ogni caso anche cioè nella eventualità che la richiesta operazione non venga, per qualsiasi motivo, perfezionata e con rinuncia ad avere comunque comunicazione sui risultati delle relazioni tecnica e legale*”: l'obbligo di pagamento delle spese – è stato fatto notare dal Collegio – verrebbe infatti a gravare, in via pressoché incondizionata, sul consumatore a prescindere dai motivi che non hanno consentito la conclusione del contratto (82).

L'ABF non ha invece ritenuto vessatoria/abusiva una clausola che, nell'ambito di un contratto di mutuo, stabiliva che il tasso di interesse a carico del consumatore non potesse scendere, nel corso del piano di ammortamento pluriennale, al di sotto di una determinata soglia (c.d. *floor*) (83). A sostegno di tale conclusione, è stato tra l'altro ricordato che il **giudizio di abusività** di cui all'art. 33 del Codice del consumo non è possibile – in forza di quanto espressamente previsto dall'art. 34 del Codice medesimo – per le clausole che definiscono il contenuto economico del contratto (a meno che le stesse clausole non presentino un difetto di chiarezza e comprensibilità): la tutela del consumatore, per quanto riguarda l'entità del corrispettivo stabilito a suo carico, passa infatti attraverso la promozione della concorrenza nel mercato (84).

Per quanto ancora attiene al controllo sul contenuto del contratto, è stata dichiarata nulla (per difetto del requisito di determinatezza/determinabilità dell'oggetto *ex art. 1346 c.c.*) la clausola inserita in un contratto di mutuo edilizio in base alla quale la misura del tasso (fisso o variabile) sarebbe stata stabilita “*al momento della stipulazione dell'atto di quietanza, entro i valori (massimi) pubblicizzati nei fogli informativi della banca a tale momento*” (85): una simile clausola – ad avviso dell'organo decidente –

---

(80) Cfr. decisioni n. 290/2011, n. 645/2011. In entrambi i casi, l'ABF – anche alla luce della Comunicazione della Banca d'Italia del 22 ottobre 2007 (cfr. Bollettino di Vigilanza n. 10, ottobre 2007) – ha comunque raccomandato all'intermediario l'adozione di procedure operative affinché, in caso di diniego, siano fornite al cliente indicazioni sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito.

(81) Cfr. decisione n. 2315/2011.

(82) Cfr. decisione n. 579/2011.

(83) Cfr. decisioni n. 668/2011 e n. 2688/2011.

(84) Cfr. decisione n. 2048/2011.

(85) Cfr. decisione n. 989/2011.

rende infatti la quantificazione del tasso di interesse indipendente da qualunque parametro oggettivo preventivamente predeterminato dalle parti in sede di conclusione del contratto di mutuo.

Le decisioni dell'ABF in tema di **esecuzione del contratto** di mutuo, e più in generale del contratto di finanziamento, valorizzano l'obbligo di diligenza in capo all'intermediario nonché il dovere di buona fede e correttezza gravante su entrambi i contraenti. È stata così censurata, in quanto non conforme al canone di buona fede di cui all'art. 1375 c.c., la scelta dell'intermediario di attribuire a nove distinte agenzie l'incarico di riscossione di un unico credito, nascente da un prestito personale erogato a favore di un cliente (86): tale scelta – seppure astrattamente giustificabile dal punto di vista aziendale – produce costi molto elevati per il cliente, costretto a una pluralità di contatti (e conseguenti più gravosi adempimenti) con i diversi soggetti incaricati della riscossione. La buona fede nell'esecuzione del contratto è alla base anche di un'altra decisione dell'Arbitro (87): in quell'occasione, l'intermediario – con riferimento a un rapporto di mutuo – aveva rilevato l'esistenza di un errore, a sé imputabile, nel calcolo delle rate già riscosse (essendo state le rate compute applicando un tasso fisso anziché variabile, come previsto in contratto); al fine di risolvere la questione, il responsabile della dipendenza prometteva al cliente la concessione di una dilazione per il pagamento dei maggiori interessi dovuti a seguito del ricalcolo, che però veniva successivamente negata. Nel caso di specie, il Collegio ha ritenuto meritevole di protezione l'affidamento nella dilazione ingenerato nel cliente dalle dichiarazioni del responsabile della filiale. In particolare, considerato che il conguaglio degli interessi dipendeva da un errore di calcolo dell'intermediario, quest'ultimo avrebbe dovuto adoperarsi il più possibile per venire incontro alle esigenze del cliente.

Nell'ambito delle controversie relative all'esecuzione dei contratti di mutuo ha continuato ad assumere rilievo anche **la legislazione a sostegno delle famiglie** introdotta all'indomani della grave crisi finanziaria internazionale. In particolare, l'art. 2, comma 1, del d.l. 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modifiche nella l. 28 gennaio 2009, n. 2 ha inteso temperare il repentino aumento dei tassi dei mutui fissando, tra l'altro, un tetto massimo agli interessi da corrispondere nell'anno 2009 in relazione ai mutui contratti per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale. In proposito, è stato confermato l'orientamento secondo cui nel perimetro di applicazione di questa disposizione vanno ricomprese tutte le tipologie contrattuali di mutui differenti da quelle “a tasso fisso”: secondo l'ABF, ha diritto di avvalersi del meccanismo protettivo anche il cliente che, nel contesto di un mutuo modulare a tasso misto, abbia optato per l'applicazione nel 2009 del tasso fisso (88). È stato inoltre precisato che, in caso di rinegoziazione del tasso di interesse, per l'applicazione della normativa in questione occorre fare riferimento al saggio previsto

---

(86) Cfr. decisione n. 1044/2011.

(87) Cfr. decisione n. 774/2011.

(88) Cfr. decisione n. 921/2011.

al tempo della rinegoziazione del mutuo, non già a quello applicabile al tempo della (originaria) conclusione del contratto (89).

Il Collegio di Roma dell'ABF è stato più volte chiamato a interpretare **la legislazione a favore delle popolazioni colpite dal terremoto in Abruzzo** (d.l. 28 aprile 2009, n. 39, convertito in l. 24 giugno 2009, n. 77), che ha previsto la sospensione del pagamento delle rate dei mutui per alcuni mesi del 2009. In tale quadro, l'ABF ha tra l'altro stabilito che sulle somme non riscosse, in quanto sottoposte a sospensione, sono dovuti a favore dell'intermediario interessi di natura compensativa, calcolati però sulla quota in linea capitale delle sole rate venute a scadenza nel periodo di sospensione e non sull'intero residuo debito (90); è stato, per contro, negato il diritto dell'intermediario a percepire, durante il periodo di sospensione, interessi moratori, in quanto il mancato pagamento delle rate (alle scadenze originarie) non è riferibile a un inadempimento del debitore. La legislazione a favore delle popolazioni terremotate d'Abruzzo, nel prevedere la sospensione automatica dei pagamenti delle rate, fa comunque salva la facoltà degli interessati di rinunciarvi. Al riguardo, ad avviso dell'ABF, la circostanza che la legge non abbia stabilito termini di decadenza per l'esercizio della facoltà di rinuncia porta a ritenere che il cliente possa avvalersi di tale opportunità in ogni momento e quindi anche dopo che la sospensione abbia iniziato a esplicare i suoi effetti (91): in tal caso, la sospensione cesserà di produrre effetti dal momento in cui l'intermediario abbia ricevuto dal debitore comunicazione della volontà di rinuncia.

Anche nel 2011 le disposizioni in tema di “**portabilità**” (surrogazione) dei contratti di finanziamento hanno formato oggetto di particolare attenzione da parte dell'Arbitro. In continuità con orientamenti già espressi nel 2010, i Collegi hanno affermato che il comma 5-*quater* dell'art. 2 del d.l. 29 novembre 2008, n. 185 (92), nell'imporre alla banca cedente l'obbligo di risarcire il cliente in caso di ritardo nel completamento della surrogazione del mutuo, sancisce una responsabilità oggettiva dell'intermediario cedente, tale dunque da non richiedere l'accertamento della sua colpa o del dolo (93).

Una questione ha riguardato l'individuazione della data a partire dalla quale decorre il termine di 30 giorni fissato dalla legge per completare l'operazione di surrogazione. In proposito, la norma indicata fa riferimento alla “*data della richiesta da parte della banca cessionaria alla banca cedente dell'avvio delle procedure di collaborazione interbancarie*” (94). I Collegi hanno ritenuto tale previsione non suscettibile di interpretazioni esten-

---

(89) Cfr. decisione n. 2034/2011.

(90) Cfr. decisione n. 1435/2011.

(91) Cfr. decisione n. 1676/2011.

(92) Le previsioni del comma 5-*quater* dell'art. 2 del d.l. 29 novembre 2008, n. 185 sono state introdotte dall'art. 2, comma 3, del d.l. 1 luglio 2009, n. 78, convertito, con modificazioni, in legge 3 agosto 2009, n. 102. Il contenuto precettivo del comma 5-*quater* è stato trasfuso, con modifiche, nel comma 7 del vigente art. 120-*quater* TUB.

(93) Cfr. decisioni n. 169/2011, n. 667/2011 e n. 2619/2011.

(94) Il vigente art. 120-*quater*, comma 7, TUB fa riferimento alla data della richiesta al finanziatore originario di avvio delle procedure di collaborazione da parte del mutuante surrogato.

sive o analogiche in quanto contempla – come detto – un’ipotesi di responsabilità oggettiva ed è dunque da reputarsi eccezionale: per questa via, la richiesta del cliente (mutuatario) alla banca originaria di collaborare con la banca subentrante non è stata considerata sufficiente a segnare l’avvio del termine di 30 giorni. Ove tuttavia risulti che il cliente è lo “strumento” di cui la banca cedente ha scelto di avvalersi per relazionarsi con l’altro intermediario (subentrante) – come quando sussiste la prova che il cliente agisce in nome dell’intermediario subentrante – la richiesta proveniente dal cliente sarà equiparabile all’avvio della procedura di collaborazione interbancaria (95), a sua volta rilevante per il calcolo del termine dei 30 giorni.

In merito alla comunicazione interbancaria, è stato poi osservato che l’utilizzo da parte della banca subentrante di modalità di comunicazione alternative alla procedura *ad hoc* istituita dall’ABI non preclude l’applicazione della norma sulla responsabilità oggettiva della banca cedente (surrogata), essendo sufficiente riscontrare un colloquio tra gli intermediari interessati (96).

Si fa presente che la l. 24 marzo 2012, n. 27 (di conversione del d.l. 24 gennaio 2012, n. 1, c.d. decreto “Cresci Italia”), ha introdotto significative novità sulla specifica questione qui richiamata, prevedendo in particolare che la surrogazione dovrà essere perfezionata entro il termine di dieci giorni dalla data in cui il cliente chieda all’intermediario subentrante di acquisire dal finanziatore originario l’esatto importo del proprio debito residuo; viene inoltre stabilito che *“nel caso in cui la surrogazione non si perfezioni entro il termine di dieci giorni, per cause dovute al finanziatore originario, quest’ultimo è comunque tenuto a risarcire il cliente in misura pari all’1 per cento del valore del finanziamento per ciascun mese o frazione di mese di ritardo. Resta ferma la possibilità per il finanziatore originario di rivalersi sul mutuante surrogato, nel caso in cui il ritardo sia dovuto a cause allo stesso imputabili”* (cfr. art. 27-*quinquies* della l. n. 27/2012).

Venendo al tema dell’**estinzione anticipata** dei mutui, le norme (cfr. ora art. 120-*ter* TUB) che stabiliscono la gratuità dell’operazione in parola per i mutui contratti per l’acquisto o per la ristrutturazione di unità immobiliare adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale da parte di persone fisiche sono state qualificate dall’ABF alla stregua di norme inderogabili, applicabili anche ai contratti conclusi in Italia ma assoggettati (per scelta delle parti) a una legge straniera (97). Ne è stata tratta la conclusione della nullità delle previsioni inserite nell’ambito di un contratto di risparmio edilizio (c.d. *Bausparvertrag*), assoggettato alla legge tedesca, che per l’ipotesi di recesso del cliente dal contratto escludevano la restituzione a suo favore dell’importo versato a titolo di “diritto di stipula” (98).

(95) Cfr. decisione n. 1706/2011.

(96) Cfr. decisioni n. 167/2011 e n. 920/2011.

(97) È stata, al riguardo, richiamata la Convenzione di Roma (art. 3) del 19 giugno 1980 (sulla legge applicabile alle obbligazioni contrattuali), resa esecutiva in Italia con l. 18 dicembre 1984, n. 975.

(98) Cfr. decisione n. 1673/2011.

Per contro la clausola, inserita all'interno di un contratto di mutuo, che prevedeva l'addebito di spese al cliente in caso di sua revoca della richiesta di estinzione anticipata non è stata considerata in contrasto con la norma di cui all'art. 120-*quater* TUB e neppure con le norme in tema di "portabilità" (99): al riguardo, è stato spiegato che tale voce di spesa non introduce indebiti oneri a carico del cliente per il concreto esercizio della facoltà di surrogazione/estinzione, bensì rappresenta il corrispettivo di costi concretamente sopportati dall'intermediario e vanificati dal successivo ripensamento del cliente. In un altro caso, a fronte dell'accertamento di una condotta ostruzionistica posta in essere dall'intermediario rispetto alla richiesta di estinzione anticipata del mutuo presentata dal cliente, il Collegio ha liquidato a favore di quest'ultimo il c.d. "danno da perdita di tempo" per le ore, o i giorni impiegati dal cliente per tutelare il proprio diritto (100).

Una questione ripetutamente sottoposta all'ABF è stata quella degli effetti dell'estinzione anticipata del contratto di finanziamento per quanto attiene alle spese e agli oneri sostenuti dal cliente sino a quel momento in forza del contratto. In più pronunce, l'organo decidente ha riconosciuto il diritto del cliente – indipendentemente dalla sua eventuale qualità di consumatore (101) – a vedersi restituite le somme versate a titolo di corrispettivo per prestazioni non ancora rese dall'intermediario al momento dell'estinzione anticipata del contratto, che il cliente avrebbe dovuto dunque ottenere in futuro se il rapporto di finanziamento non fosse nel frattempo venuto meno (102). Lo stesso criterio ha, nel contempo, condotto a negare ai clienti il rimborso della commissione relativa all'intervento del mediatore/agente, atteso che un simile intervento è destinato a esaurirsi nella fase della stipula del contratto (103). Al riguardo, al fine di agevolare la conoscenza da parte dei clienti dei propri diritti di natura restitutoria nell'ipotesi di estinzione anticipata del **finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione**, la Banca d'Italia – prima con la comunicazione del 10 novembre 2009 (104) e successivamente con il comunicato del 7 aprile 2011 (105) – aveva già a suo tempo richiamato l'attenzione degli intermediari circa la necessità di riportare nei fogli informativi e nei contratti una chiara indicazione delle diverse componenti di costo, enucleando in particolare quelle soggette a maturazione nel corso del tempo (cc.dd. commissioni *recurring*). Nei casi di difetto di trasparenza della documentazione contrattuale predisposta dall'intermediario, tale da impedire una chiara ripartizione tra i costi *recurring* e gli altri costi, i Collegi hanno, alcune

---

(99) Cfr. decisioni n. 1583/2011 e n. 2448/2011.

(100) Cfr. decisione n. 2160/2011. Vedi anche di seguito, paragrafo "Risarcimento del danno".

(101) Cfr. decisione n. 349/2011.

(102) Cfr., tra le altre, decisioni n. 1071/2011 e n. 2204/2011.

(103) Cfr. ancora la decisione n. 1071/2011.

(104) Cfr. Comunicazione "*Cessione del quinto dello stipendio e operazioni assimilate: cautele e indirizzi per gli operatori*", reperibile all'indirizzo internet [www.bancaditalia.it/vigilanza/normativa/norm\\_bi/comunicazioni/com\\_cess\\_quinto.pdf](http://www.bancaditalia.it/vigilanza/normativa/norm_bi/comunicazioni/com_cess_quinto.pdf).

(105) Cfr. Comunicazione "*Cessione del quinto dello stipendio o della pensione e operazioni assimilate (CQS)*", reperibile all'indirizzo internet [www.bancaditalia.it/vigilanza/normativa/norm\\_bi/comunicazioni/2011-com-cess-quinto.pdf](http://www.bancaditalia.it/vigilanza/normativa/norm_bi/comunicazioni/2011-com-cess-quinto.pdf).

volte, liquidato a favore del cliente il danno per responsabilità precontrattuale dell'intermediario (106).

Un diritto restitutorio/risarcitorio del cliente nei confronti dell'istituto finanziatore è stato affermato dall'ABF anche in relazione al premio versato per l'eventuale **polizza assicurativa collegata al finanziamento** (107). In particolare, i Collegi sono sovente giunti alla conclusione che l'Accordo siglato tra l'ABI e l'ANIA il 22 ottobre 2008 – nel momento in cui impegna il soggetto mutuante a restituire al cliente la quota parte del premio assicurativo – riproduce e consolida un insieme di regole di correttezza professionale per l'intero sistema bancario, che rappresenta un punto di riferimento anche per gli istituti che non abbiano aderito all'Accordo (108) o che non siano associati all'ABI (109). Quanto alla determinazione della quota di premio assicurativo da restituire al cliente è stato fatto altresì riferimento all'art. 49 del Regolamento ISVAP del 26 maggio 2010, n. 35 (110). In altre occasioni è stato precisato che risponde sul piano risarcitorio l'istituto finanziatore il quale, a fronte dell'estinzione anticipata del rapporto, rifiuti di retrocedere al cliente la quota di premio assicurativo appellandosi alle clausole contrattuali predisposte dallo stesso istituto (111).

Le conseguenze che giuridicamente si producono sull'eventuale polizza assicurativa collegata al mutuo sono state approfondite anche avendo a riferimento l'ipotesi dell'accollo del mutuo (a sua volta contestuale alla vendita dell'immobile per il cui acquisto il cliente aveva originariamente contratto il mutuo). In tal caso, il cliente (originario mutuatario) rimane obbligato a pagare i premi assicurativi, ove non comunichi all'assicuratore l'avvenuta alienazione e all'acquirente l'esistenza del contratto di assicurazione (112). È stato altresì raccomandato all'intermediario di informare il cliente nella maniera più semplice possibile che, in caso di trasferimento dell'immobile e contestuale accollo del mutuo da parte dell'acquirente, spetta al cliente adoperarsi specificamente ove intenda conseguire l'effetto del subentro dell'acquirente nel contratto di assicurazione, collegato a quello di mutuo.

Tra le ipotesi di modificazioni soggettive del rapporto di finanziamento, sono stati esaminati anche casi relativi alla **cessione** – da parte dell'intermediario – **del**

---

(106) Cfr. decisioni n. 340/2011, n. 874/2011 e n. 875/2011. Altre volte, sempre nei casi di difetto di trasparenza del contratto in ordine alla distinzione tra costi *recurring* e altri costi, l'ABF ha riconosciuto al cliente il diritto a vedersi restituita una somma calcolata sulla base di un "criterio proporzionale" rapportato alla durata del finanziamento, tale per cui il valore complessivo di ciascuno degli oneri versati è stato suddiviso per il numero totale delle rate previste dal piano di ammortamento e poi moltiplicato per il numero delle rate residue (alla data dell'estinzione anticipata): cfr. decisioni n. 1071/2011, n. 1187/2011 e n. 2204/2011.

(107) Al riguardo, si segnala l'art. 28 del d.l. 24 gennaio 2012, n. 1, c.d. decreto "Cresci Italia" (convertito in l. 24 marzo 2012, n. 27), ai sensi del quale *"le banche, gli istituti di credito e gli intermediari finanziari se condizionano l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita sono tenuti a sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili alle banche, agli istituti di credito e agli intermediari finanziari stessi. Il cliente è comunque libero di scegliere sul mercato la polizza sulla vita più conveniente che la banca è obbligata ad accettare senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo"*.

(108) Cfr. decisione n. 808/2011.

(109) Cfr. decisione n. 2573/2011.

(110) Cfr., in particolare, decisioni n. 599/2011 e n. 1643/2011.

(111) Cfr. decisioni n. 1142/2011, n. 2091/2011 e n. 2142/2011.

(112) Cfr. decisione n. 2369/2011.

**credito nascente dal contratto di mutuo** (ai sensi dell'art. 58 TUB). In uno dei casi in questione, il cliente-mutuatario aveva autorizzato l'originario intermediario ad addebitare sul conto corrente acceso presso lo stesso intermediario i premi relativi alla polizza assicurativa collegata al mutuo; in un secondo momento il credito, assieme al c/c, era stato ceduto dall'originario intermediario ad altro istituto (cessionario), il quale non provvedeva ad addebitare i premi sul c/c. Il Collegio ha affermato la responsabilità dell'istituto cessionario per il danno subito dal cliente in conseguenza della perdita della copertura assicurativa, spiegando che l'istituto cessionario, nel momento in cui subentra nella posizione dell'intermediario iniziale, deve far sì che le modalità di pagamento dei premi contemplate dal contratto di mutuo continuino a trovare puntuale esecuzione (113).

Anche in un altro caso, riguardante questa volta un cliente il quale aveva delegato al pagamento delle rate del finanziamento il proprio datore di lavoro (un'amministrazione pubblica), l'ABF ha sancito la responsabilità risarcitoria dell'istituto cui il finanziamento era stato ceduto: ciò per aver tollerato, per un significativo periodo, che il pagamento delle rate avvenisse in favore del finanziatore iniziale (il cedente), creando di fatto un ragionevole "affidamento" nell'amministrazione (e nel cliente) circa il corretto pagamento delle rate, salvo poi segnalare l'insoluto (114). L'intermediario cessionario – è stato detto – ha in tal modo contribuito alla perpetuazione dell'errore da parte dell'amministrazione delegata al pagamento, venendo meno a un obbligo di protezione nei confronti del cliente. Tra i fenomeni di cessione del credito rientra la c.d. cartolarizzazione: in materia, l'ABF ha avuto modo di chiarire che l'avvenuta cartolarizzazione del credito nascente da un contratto di mutuo non è di per sé di ostacolo a che il cliente (debitore) e l'originario creditore rinegozino il mutuo cartolarizzato (115).

In generale, la **rinegoziazione del contratto** implica la ridefinizione consensuale (dunque, sulla base di una concorde volontà di entrambi i contraenti) del contenuto del regolamento negoziale. I Collegi hanno, sul punto, confermato l'inesistenza nell'ordinamento – al di fuori di alcune ipotesi eccezionali – di un diritto del cliente (quand'anche consumatore) alla rinegoziazione del contratto di finanziamento (116), sia pure in presenza di fatti sopravvenuti che ne abbiano alterato l'equilibrio. È stato sottolineato che, nel vigente sistema giuridico, un diritto alla rinegoziazione del finanziamento è circoscritto alla sola categoria dei mutui a tasso variabile per l'acquisto, la costruzione e la ristrutturazione dell'abitazione principale in base alle previsioni contenute nell'art. 3 del d.l. 27 maggio 2008, n. 93 (convertito dalla l. 24 luglio 2008, n. 126) e, più di recente, nell'art. 8, comma 6, del d.l. 13 maggio 2011, n. 70 (convertito dalla l. 12 luglio 2011, n. 106), quando ricorrano le condizioni ivi stabilite (117).

---

(113) Cfr. decisione n. 563/2011.

(114) Cfr. decisione n. 670/2011.

(115) Cfr. decisione n. 842/2011.

(116) Cfr., tra le altre, le decisioni n. 407/2011 e n. 978/2011. Con la citata decisione n. 407/2011, il Collegio ha rivolto all'intermediario la raccomandazione a venire incontro, compatibilmente con le proprie politiche gestionali, alle difficoltà economiche manifestate dai clienti e, laddove possibile, nel reciproco interesse, a non porre ostacoli alle richieste di revisione delle condizioni contrattuali.

(117) Cfr. decisione n. 2723/2011.

In tema di **garanzie** richieste dall'intermediario a tutela del credito accordato, viene anzitutto in rilievo una decisione con la quale l'ABF ha precisato i limiti entro i quali l'intermediario può pretendere il rilascio di garanzie ai fini della concessione del finanziamento (118). In particolare, l'organo decidente ha richiamato i principi di buona fede oggettiva e di proporzionalità delle garanzie rispetto all'entità del debito per qualificare come eccessiva la pretesa della banca che, nel caso di specie, a fronte di una domanda di mutuo, aveva richiesto al cliente non solo un'iscrizione ipotecaria e la cessione di un credito, ma altresì la costituzione di un vincolo pignoratizio su parte delle somme concesse in prestito, costringendo di fatto il cliente a domandare un mutuo di importo superiore a quello inizialmente pianificato.

Chiarimenti sono stati forniti anche in ordine ai due presupposti necessari e sufficienti per l'applicazione del meccanismo di riduzione dell'ipoteca ai sensi dell'art. 39, comma 5, TUB: 1) estinzione della quinta parte del mutuo; 2) sussistenza di garanzia reale residua (risultante cioè a seguito dell'estinzione) sufficiente rispetto al credito ancora in essere. Più in dettaglio, con riguardo a quest'ultimo requisito, il Collegio ha osservato che in virtù del rinvio operato dal citato art. 39 all'art. 38 (il quale a sua volta richiama le istruzioni della Banca d'Italia), il concetto di "garanzia sufficiente" è da intendere nel senso che il credito ancora in essere può avere un importo massimo pari all'80% del valore degli immobili assoggettati a ipoteca a seguito della riduzione (119).

Per quanto riguarda invece le **garanzie personali**, in modo particolare la fideiussione stipulata dal garante con l'intermediario, l'ABF è giunto alla conclusione per cui l'art. 1956 c.c. – nel prevedere la liberazione del fideiussore per obbligazione futura se il creditore senza speciale autorizzazione del fideiussore ha fatto credito al terzo, pur conoscendo che le condizioni patrimoniali di questo erano divenute tali da rendere notevolmente più difficile il soddisfacimento del credito – prende in considerazione condizioni patrimoniali del debitore sopravvenute rispetto al momento in cui la garanzia è stata prestata (120). Inoltre – ad avviso dell'organo decidente – la responsabilità dell'intermediario nei confronti del garante è esclusa quando, sulla base di elementi di fatto, possa presumersi che il garante conoscesse le difficoltà economiche del debitore principale (121).

**2. Credito ai consumatori.** Nel corso del 2011 si è consolidato un orientamento anche per ciò che specificamente concerne il credito ai consumatori.

La materia è stata oggetto di una significativa evoluzione a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141 che, in sede di recepimento della direttiva comunitaria 2008/48/CE, ha tra l'altro introdotto il nuovo art. 125-*quinquies* TUB, ai sensi del quale "*nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento da parte del fornitore*

---

(118) Cfr. decisione n. 2359/2011.

(119) Cfr. decisione n. 1053/2011.

(120) Cfr. decisione n. 2756/2011.

(121) Cfr. ancora decisione n. 2756/2011: nel caso di specie tra garante e affidato esisteva uno stretto rapporto di parentela (padre/figlia).

*dei beni o dei servizi, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui all'articolo 1455 del codice civile?*. Prima di tale intervento, il profilo dei rimedi a disposizione del consumatore nei confronti del finanziatore a fronte dell'inadempimento del fornitore era preso in considerazione dall'art. 42, d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (c.d. Codice del consumo), il quale condizionava l'attivabilità dei cennati rimedi all'esistenza di un previo accordo tra fornitore e finanziatore, che attribuisse a quest'ultimo l'esclusiva per la concessione di credito ai clienti del fornitore.

Dal canto loro, i Collegi ABF sono stati principalmente chiamati a occuparsi di controversie legate all'inadempimento del fornitore, che, per la collocazione temporale, risultavano non direttamente riconducibili alla disciplina dell'art. 125-*quinquies* TUB. Anche in questi casi, hanno ritenuto che il consumatore – pure in assenza di un rapporto di esclusiva tra fornitore e finanziatore – possa legittimamente opporre a quest'ultimo l'inadempimento del primo tutte le volte in cui sussista un collegamento negoziale tra il contratto di finanziamento, da un lato, e il contratto tra consumatore e fornitore, dall'altro (122): un indice sicuro della ricorrenza di tale collegamento è stato identificato nel fatto, ad esempio, che la modulistica attinente al finanziamento sia disponibile presso i locali del fornitore e che lo stesso si prenda cura di completare e spedire al finanziatore la modulistica a esso attinente, sì da indurre il cliente a ritenere di aver intrapreso un unico rapporto giuridico. Una volta verificata l'esistenza in concreto di un collegamento negoziale tra i due rapporti – quello tra cliente e fornitore del bene e quello tra finanziatore e cliente – ne è stata tratta la conclusione per cui la validità, l'efficacia, l'esecuzione dell'uno influiscono sulla validità, efficacia ed esecuzione dell'altro: così a fronte dell'inadempimento del fornitore è stato riconosciuto al cliente il diritto alla restituzione delle rate già pagate al finanziatore (123).

Un caso ha riguardato l'interpretazione della nuova regolamentazione risultante dalla direttiva 2008/48/CE: è stata infatti considerata nulla, per contrarietà alla norma imperativa di cui all'art. 125-*ter* TUB, la clausola – prevista nell'ambito di un contratto di credito ai consumatori – che inibiva al cliente ogni atto di revoca una volta che l'importo finanziato fosse stato erogato direttamente al fornitore (124). In proposito è stato spiegato che l'art. 125-*ter* TUB – nel recepire l'art. 14, comma 1, della direttiva 2008/48/CE – attribuisce al consumatore il diritto di recedere dal contratto di finanziamento, collegato all'acquisto di un bene, entro 14 giorni dalla stipula,

---

(122) Cfr., tra le altre, le decisioni n. 187/2011, n. 1475/2011, n. 1535/2011, n. 1962/2011, n. 2011/2011 e n. 2742/2011. Nel proprio *iter* motivazionale, i Collegi hanno sovente richiamato due sentenze della Corte di Giustizia delle Comunità Europee, intervenute in merito al quadro normativo previgente rispetto alla direttiva 2008/48/CE (Corte Giust. CE 23 aprile 2009, causa C-509/07 e Corte Giust. CE 4 novembre 2007, causa C-429/05). Ad avviso dei Collegi, la Corte di Giustizia avrebbe chiarito che la sussistenza del rapporto di esclusiva tra fornitore e finanziatore, prevista quale condizione per l'esercizio dell'azione del consumatore nei confronti del finanziatore (direttiva 102/87/CE, poi abrogata dalla direttiva 2008/48/CE), deve essere intesa non già come limite alla tutela del consumatore, ma come protezione supplementare, in aggiunta agli altri rimedi invocabili in base alle disposizioni nazionali.

(123) Cfr. decisione n. 1535/2011.

(124) Cfr. decisione n. 1601/2011.

in qualsiasi caso, senza una motivazione particolare se non il semplice ripensamento e senza che debba essere soddisfatta alcuna ulteriore condizione.

**3. Aperture di credito.** Alcune decisioni dell'ABF si sono soffermate sul tema delle forme di remunerazione della banca per la messa a disposizione di fondi in favore del cliente, nell'ambito dei rapporti di apertura di credito.

In tali rapporti, la banca si obbliga a tenere a disposizione del cliente (c.d. "affidato") una somma di denaro (c.d. "fido", o "somma affidata") per un dato periodo di tempo o a tempo indeterminato. Se l'apertura di credito è regolata in conto corrente, il cliente può alternare i prelevamenti ai versamenti, così ricostituendo la somma messa a sua disposizione in vista di ulteriori utilizzi.

Negli ultimi anni, il legislatore è più volte intervenuto in materia, subordinando la validità delle clausole che prevedono forme di remunerazione per la messa a disposizione di fondi ad alcune condizioni: dapprima con l'art. 2-*bis*, d.l. 29 novembre 2008, n. 185 (convertito dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2); successivamente, con il c.d. decreto "Salva Italia" (d.l. 6 dicembre 2011, n. 201), che ha modificato il TUB, introducendo un nuovo art. 117-*bis*, recante disposizioni in materia di commissioni per la messa a disposizione di fondi, e di remunerazione degli sconfinamenti. Per sconfinamenti si intendono sia gli utilizzi di somme oltre la soglia dell'affidamento accordato, sia quelli consentiti dall'intermediario su un conto non precedentemente affidato. La disciplina ora in vigore dispone la nullità delle clausole che prevedano commissioni a favore delle banche non rispettose delle condizioni previste dall'art. 117-*bis* TUB e delle relative disposizioni applicative, la cui adozione è stata rimessa al CICR (125).

Le decisioni rese dall'ABF fanno applicazione dell'art. 2-*bis*, d.l. 29 novembre 2008, n. 185, chiarendo che le clausole contrattuali che prevedono forme di remunerazione degli affidamenti, se inserite in contratti o convenzioni aventi a oggetto il rientro di precedenti esposizioni, sono nulle in quanto prive di giustificazione causale (126).

Le clausole incompatibili con la disciplina sopravvenuta possono essere sostituite attraverso una proposta di modifica unilaterale del contratto (127), ma tale procedimento non può essere utilizzato per introdurre forme di remunerazione degli affidamenti in contratti che, originariamente, non ne prevedevano alcuna (128). L'ABF ha precisato che le proposte di modifica unilaterale con le quali vengono introdotte clausole di remunerazione degli affidamenti devono indicare in maniera esplicita i relativi elementi di calcolo, e ha di conseguenza giudicato nulla una clausola la cui base di calcolo era identificata con il "fido di c/c medio ponderato trimestrale", senza alcuna specificazione ulteriore (129).

(125) Cfr. art. 27-*bis* del d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, e decreto d'urgenza del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 30 giugno 2012, n. 644.

(126) Cfr. decisione n. 1172/2011.

(127) Cfr. decisione n. 108/2011.

(128) Cfr. decisione n. 2165/2011.

(129) Cfr. decisione n. 317/2011.

Facendo leva sulle disposizioni dell'art. 2-*bis*, d.l. 29 novembre 2008, n. 185 che prevedono le condizioni di validità delle clausole di remunerazione commisurate agli utilizzi, prescindendo peraltro dalla relativa denominazione (“commissione”, “penale”) (130), è stata ritenuta nulla la clausola che istituiva una commissione giornaliera applicabile anche agli sconfinamenti di durata non superiore ai 30 giorni, cumulabile con altre forme di remunerazione dell'affidamento (in particolare, con una commissione commisurata alla somma affidata) (131). Al riguardo, proprio in tema di cumulabilità delle commissioni, è stata confermata l'interpretazione secondo cui la pattuizione in sede contrattuale della commissione di messa a disposizione di fondi (o di altra commissione sull'accordato) impedisce di prevedere nel contempo la CMS o comunque altra commissione sull'utilizzato (132). Quanto alle commissioni che assumono quale base di calcolo esclusivamente l'ammontare massimo degli utilizzi in un dato periodo di tempo, una decisione ha avuto modo di precisare che, prima degli interventi normativi sopra richiamati, esse dovevano reputarsi nulle per mancanza di causa. Dopo l'entrata in vigore dell'art. 2-*bis* d.l. n. 185/2008, invece, la nullità di tali commissioni potrebbe ricavarsi dalla disciplina espressamente prevista (133), in particolare dalla prima parte del comma 1 della disposizione.

L'ABF ha avuto modo di affrontare anche alcune questioni legate all'applicazione delle clausole contrattuali relative agli interessi, ove queste contemplino, per il caso di sconfinamenti, tassi debitori più elevati. Con riferimento a tali ipotesi, è stata dichiarata nulla la clausola che prevedeva l'applicazione del maggior tasso debitore all'intera somma utilizzata dal cliente, anziché al solo sconfinamento (134).

Alcune decisioni hanno infine affrontato questioni legate al recesso dell'intermediario dal contratto di apertura di credito. Esse tengono ferma l'autonomia imprenditoriale dell'intermediario, temperandola – almeno in linea di principio – con l'esigenza di rispettare il principio di correttezza nell'esecuzione del contratto, anche nella sua fase finale. In applicazione di tali principi, l'ABF ha in più occasioni affermato che la decisione di revoca dell'affidamento – così come quella di “sospensione”, con la quale l'intermediario si limita a non consentire utilizzi ulteriori delle somme in precedenza affidate, senza pretendere però il rientro dell'esposizione debitoria – non è sindacabile a meno che non ricorra una concreta violazione del

---

(130) Cfr. decisione n. 2767/2011 che ha ritenuto nulla la clausola denominata “penale di sconfinamento”, destinata ad applicarsi nel caso in cui il rapporto avesse presentato per almeno tre giorni lavorativi consecutivi “uno sconfinamento (utilizzo in assenza di affidamento o utilizzo eccedente l'affidamento) sul saldo contabile del conto di importo pari o superiore alla franchigia di applicabilità”. Secondo il Collegio tale clausola, con cui si prevede una remunerazione della banca aggiuntiva rispetto agli interessi, per l'ipotesi di utilizzazione di somme in assenza di fido o fuori fido, è assoggettata ai limiti di cui all'art. 2-*bis* del d.l. 29 novembre 2008, n. 185. Cfr. altresì la decisione n. 786/11, ove si legge che la “*commissione indisponibilità fondi*” (corrisposta dal cliente titolare di un conto non affidato e applicata in misura proporzionale all'importo e alla durata dello sconfinamento) “*si pone in contrasto con la previsione contenuta nell'art. 2-*bis*, comma 1, l. n. 2/2009, la quale commina la nullità di tutte le commissioni, comunque denominate, che prevedono a carico del cliente il pagamento di un corrispettivo a fronte di utilizzi in assenza di fido*”.

(131) Cfr. decisione n. 108/2011.

(132) Cfr. decisione n. 108/2011.

(133) Cfr. decisione n. 577/2011.

(134) Cfr. decisione n. 267/2011.

principio di correttezza (135). Nel caso di apertura di credito a tempo indeterminato, la disciplina legislativa prevede che il recesso, se esercitato in mancanza di una giusta causa, produca effetti dopo un termine di preavviso, la cui durata, in assenza di patteggiamenti espresse, è stabilita dalla legge. L'ABF ha ritenuto peraltro che il contratto non possa eliminare del tutto il termine di preavviso e, di conseguenza, ha giudicato nulla la clausola che attribuiva all'intermediario il potere di recedere senza preavviso anche in difetto di giusta causa (136).

## Iscrizioni nelle banche dati

*1. Sistemi privati di informazione creditizia. – 2. Centrale dei rischi. – 3. Centrale d'allarme interbancaria (CAI).*

### *1. Sistemi privati di informazione creditizia.*

L'ABF ha affrontato frequentemente la questione attinente alla legittimità della segnalazione nei SIC da parte degli intermediari. In particolare, i Collegi hanno valutato la sussistenza dei requisiti procedurali e sostanziali della **segnalazione** (137).

Per quanto concerne i **requisiti procedurali**, in alcuni casi i Collegi hanno ritenuto che il mancato invio del preavviso previsto dall'art. 4, comma 7, del "Codice di deontologia" emanato dal Garante della Privacy (138) provochi automaticamente l'illegittimità della segnalazione presso il SIC (139). L'obbligo di invio del preavviso è stato considerato assolto solo qualora l'intermediario fornisca la prova che la comunicazione è pervenuta a conoscenza della persona destinataria del preavviso stesso (ad esempio, allegando la ricevuta di ritorno della raccomandata A/R) (140). In altri casi l'organo decidente ha affermato che il giudizio sull'illegittimità della segnalazione non scaturisce automaticamente dalla mancanza del preavviso, ma richiede una valutazione prognostica volta ad accertare che l'informazione mancata sarebbe stata idonea a evitare l'inadempimento del cliente (141). L'ABF ha inoltre evidenziato che la segnalazione è illegittima nel caso di inesatto contenuto del preavviso (142).

(135) Cfr. decisioni n. 1468/2011 e n. 1513/2011.

(136) Cfr. decisione n. 2489/2011.

(137) In alcuni casi la segnalazione contestata difettava contemporaneamente sia dei requisiti procedurali che dei requisiti sostanziali (cfr., per tutte, decisione n. 2102/2011).

(138) "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti", emanato il 16 novembre 2004 ed entrato in vigore l'1 gennaio 2005. Tale comma prevede che: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie (...)".

(139) Cfr. le decisioni n. 98/2011 e n. 1091/2011.

(140) Cfr. decisione n. 1105/2011 e n. 2689/2011. In un caso l'ABF ha riconosciuto assolto l'onere della prova della ricezione del preavviso nella circostanza in cui il ricorrente aveva provveduto a saldare una delle rate insolute, utilizzando un bollettino postale precompilato allegato a una lettera contenente, oltre al sollecito, anche il preavviso di cui all'art. 4, comma 7, del Codice deontologico (decisione n. 2751/2011).

(141) Cfr., per tutte, decisione n. 47/2011.

(142) Cfr. decisione n. 1141/2011.

Quanto ai **requisiti sostanziali** della segnalazione, l'ABF li ha individuati nell'esistenza del debito in capo al segnalato (143) e nel suo inadempimento (o ritardo nell'adempimento) (144).

L'ABF ha, inoltre, ritenuto illegittima la segnalazione erronea, sia quando derivi dall'erronea identificazione del soggetto da iscrivere nei SIC (145), sia quando sia frutto di disguidi tecnici dei sistemi informatici dell'intermediario (146). Ad avviso dei Collegi l'intermediario che abbia fornito una segnalazione erronea incorre nella c.d. "responsabilità da false o inesatte informazioni" (147).

La segnalazione illegittima può provocare un danno nei confronti del soggetto illegittimamente segnalato. Pertanto, l'ABF si è pronunciato anche in materia di **risarcimento del danno** patrimoniale e non patrimoniale derivante da illegittima segnalazione.

Con riferimento al danno patrimoniale, i Collegi hanno riconosciuto la risarcibilità del danno da "perdita di *chance*", che si configura nelle ipotesi di difficoltà affrontate dal segnalato per accedere a un finanziamento richiesto a un terzo intermediario (148). Tale danno è stato liquidato solo a fronte di una prova concreta fornita dal cliente (149).

Relativamente al danno non patrimoniale, acquista rilievo la possibile lesione del diritto del cliente alla reputazione e all'immagine di buon pagatore. Ai fini della risarcibilità di tale danno, è stato fatto ricorso, in alcuni casi, alla c.d. prova presuntiva, spiegando che ogni qual volta la notizia risulti presente nella banca dati di una centrale rischi per un tempo sufficiente a consentirne la percepibilità da parte di coloro che vi hanno accesso può ritenersi verificata la presunzione di un danno non patrimoniale in capo al segnalato (150). Talvolta è stata affermata l'esistenza di un danno non patrimoniale *in re ipsa*, senza che dunque incomba sul danneggiato l'onere di fornirne la prova (151). In altre occasioni, la risarcibilità è stata subordinata all'assolvimento dell'onere della prova da parte del segnalato, precisando che la lesione deve assumere il carattere della gravità (152).

Con riferimento al danno non patrimoniale, l'ABF ha ritenuto, in linea con le indicazioni della giurisprudenza, che esso vada liquidato in via equitativa. In alcune decisioni la gravità della colpa e l'intensità della lesione sono stati utilizzati come

---

(143) Cfr. decisione n. 8/2011.

(144) Cfr. decisione n. 2557/2011.

(145) Cfr. decisione n. 1903/2011.

(146) Cfr. decisione n. 637/2011 e n. 1967/2011.

(147) Cfr. decisione n. 1104/2011.

(148) Cfr. decisione n. 219/2011.

(149) Cfr. decisione n. 1156/2011.

(150) Cfr. ancora decisione n. 1156/2011.

(151) Cfr. decisione n. 709/2011.

(152) Cfr. decisione n. 679/2011.

criteri per la liquidazione del danno (153), mentre in altre si è fatto riferimento all'ammontare della rata pagata in ritardo e alla durata dell'iscrizione contestata (154).

Da ultimo occorre rilevare l'entrata in vigore dell'art. 8-*bis* del d.l. 13 maggio 2011, n. 70 (c.d. decreto "sviluppo") (155), il quale prevede che, entro 10 giorni dalla regolarizzazione dei pagamenti, le segnalazioni relative a ritardi di pagamenti da parte delle persone fisiche o giuridiche già inserite nelle banche dati devono essere integrate dalla comunicazione dell'avvenuto pagamento. L'ABF ha applicato questa previsione per i ricorsi decisi dopo l'entrata in vigore delle nuove disposizioni, anche se presentati anteriormente (156).

## 2. Centrale dei rischi.

È un sistema informativo sull'indebitamento della clientela verso le banche e le società finanziarie.

Gli intermediari aggiornano mensilmente il totale dei crediti verso i propri clienti: i crediti pari o superiori a 30.000 euro e i crediti in sofferenza di qualunque importo.

La Centrale dei rischi (CR) consente così agli intermediari di ottenere informazioni sul debito totale verso il sistema creditizio di ciascun cliente segnalato.

L'obiettivo perseguito è di contribuire a migliorare la qualità degli impieghi degli intermediari partecipanti e, in ultima analisi, ad accrescere la stabilità del sistema creditizio e finanziario.

Anche per quanto concerne la segnalazione in CR, l'ABF ha avuto modo di valutare il profilo attinente l'avviso di segnalazione. Sul punto è stato fatto presente che ai sensi della normativa vigente (158) la segnalazione in CR del creditore in sofferenza costituisce per l'intermediario un obbligo prescritto dalla legge: alla luce del ricordato quadro normativo, il preventivo avviso al cliente non è stato considerato condizione di legittimità della segnalazione (159). In un altro caso, il Collegio ha peraltro precisato che è illegittima la segnalazione in CR non preceduta dall'avviso al cliente quando sia dimostrato che il preavviso ne avrebbe orientato diversamente la condotta (160).

(153) Cfr. decisione n. 2102/2011.

(154) Cfr. decisione n. 527/2011.

(155) Come da ultimo modificato dall'art. 3, comma 12-*bis*, lett. a), d.l. 13 agosto 2011, n. 138 (convertito, con modificazioni, dalla l. 14 settembre 2011, n. 148).

(156) Cfr. decisione n. 2340/2011.

(157) L'obbligo di partecipazione degli intermediari finanziari al servizio centralizzato dei rischi è previsto dal Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 10 agosto 1995. La procedura della CR Banca d'Italia è disciplinata dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 e successivi aggiornamenti, "Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi".

(158) Circolare della Banca d'Italia n. 139/1991 – 14° agg. aprile 2011, cap. II, sez. II, par. 1.5.

(159) Cfr. decisione n. 2484/2011.

(160) Cfr. decisione n. 2451/2011.

L'ABF ha inoltre affermato l'illegittimità della segnalazione in CR quando la stessa non sia correlata a un inadempimento in senso tecnico-giuridico del debitore (161) ovvero non risultino aggiornati i dati personali del cliente (162).

Quanto alle conseguenze dell'illegittima segnalazione in CR, i Collegi hanno riaffermato soluzioni analoghe a quelle elaborate in tema di segnalazioni in SIC, sia sotto il profilo dei presupposti e della prova del danno non patrimoniale (163), sia sul versante dei relativi criteri di liquidazione (164).

### 3. Centrale d'allarme interbancaria (CAI).

La CAI è l'archivio informatico costituito, ai sensi dell'art. 10-*bis*, l. 15 dicembre 1990, n. 386 presso la Banca d'Italia, nel quale confluiscono informazioni riguardanti le irregolarità emerse nell'utilizzo degli assegni bancari e postali e delle carte di pagamento. La CAI rappresenta un servizio di interesse economico generale finalizzato ad assicurare il regolare funzionamento del sistema dei pagamenti.

In particolare, la CAI comprende i dati nominativi riguardanti le generalità:

- dei traenti degli assegni bancari o postali emessi senza autorizzazione o senza provvista;
- dei soggetti ai quali sia stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento;
- dei soggetti ai quali siano state irrogate le sanzioni dagli Uffici Territoriali del Governo o dall'Autorità Giudiziaria.

Presso la CAI sono altresì raccolti dati non nominativi riguardanti gli estremi identificativi: *a)* degli assegni bancari e postali non restituiti dopo la revoca dell'autorizzazione nonché degli assegni bancari e postali di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento o bloccati per altri motivi; *b)* delle carte di pagamento revocate nonché di quelle di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento.

Anche con riferimento alla segnalazione in CAI è stato esaminato l'aspetto dei requisiti procedurali di legittimità. L'ABF ha ribadito che in generale la legittimità di tale segnalazione è condizionata al previo invio al traente del c.d. "preavviso di revoca" (165). Tuttavia, rispetto al caso specifico dell'assegno emesso senza autorizzazione, ha precisato che il preavviso non è richiesto ai fini della segnalazione, non essendo consentita alcuna regolarizzazione tardiva (166).

(161) Cfr. decisione n. 873 /2011.

(162) Cfr. decisione n. 2766/2011.

(163) Cfr., per tutte, decisione n. 2353/2011.

(164) Sul principio generale della valutazione in via equitativa cfr. decisione n. 69/2011. Cfr. altresì decisioni n. 2671/2011 e n. 1180/2011.

(165) Cfr. art. 9, comma 1 e comma 2, lett. a), l. 15 dicembre 1990, n. 386.

(166) Cfr. decisione n. 478/2011.

Tra le ulteriori ipotesi di irregolarità connesse alla segnalazione in CAI, che l'ABF ha avuto modo di riscontrare, risultano la segnalazione successiva all'adempimento del cliente (167) e la rettifica del nominativo segnalato con decorrenza non già dalla data dell'originaria segnalazione, bensì da quella di trasmissione in CAI della rettifica (168).

In continuità con l'orientamento espresso in materia di SIC e di CR, l'ABF ha ritenuto che anche la segnalazione illegittima in CAI possa comportare una lesione del diritto alla reputazione, all'immagine di buon pagatore del cliente, nonché alla riservatezza (169).

### Risarcimento del danno

Il tema dei danni risarcibili merita una trattazione autonoma, considerato che l'Arbitro – nell'esaminare simili domande con riferimento ai più vari rapporti bancari e finanziari – ha elaborato una serie di soluzioni costanti in linea con la giurisprudenza di legittimità, dando specificazione alle clausole generali che nel codice civile disciplinano la risarcibilità del danno patrimoniale e non patrimoniale.

Per quanto concerne i presupposti del **danno patrimoniale**, i Collegi – conformemente agli orientamenti espressi dalla Corte di Cassazione (170) – hanno ribadito che spetta al danneggiato (dunque, al ricorrente) l'onere di fornire la prova del concreto pregiudizio economico subito, ai fini della successiva liquidazione (171). In mancanza della prova circa l'esistenza del pregiudizio, non è stato ritenuto possibile neppure procedere alla liquidazione equitativa del danno ai sensi dell'art. 1226 del codice civile (172). Di conseguenza, il potere di liquidazione equitativa è stato considerato esercitabile solo quando, fornita dal cliente la prova della ricorrenza del pregiudizio, residui un'oggettiva difficoltà o impossibilità di quantificarlo nel suo preciso ammontare. Ad esempio, è proprio sulla base di questi argomenti che il Collegio, più volte, ha rigettato la domanda risarcitoria proposta dal ricorrente che si era limitato a chiedere il ristoro del danno subito per la temporanea indisponibilità del “servizio bancomat” (173).

Nell'ambito delle controversie in tema di responsabilità precontrattuale, i Collegi hanno avuto modo di esaminare: *a*) casi “tradizionali” di interruzione delle trattative o di ritardata conclusione del contratto; *b*) ipotesi in cui la condotta scorretta abbia portato alla conclusione di un contratto valido, ma “sfavorevole” per il cliente. Con riferimento alle ipotesi *sub a*), il danno è stato generalmente liquidato nella misura

---

(167) Cfr. decisione n. 2461/2011.

(168) Cfr. decisione n. 1639/2011.

(169) Cfr. decisione n. 496/2011.

(170) Cfr. Cass. 25 marzo 2009, n. 7211.

(171) Cfr. decisione n. 235/2011.

(172) Cfr., tra le altre, le decisioni n. 1595/2011, n. 1780/2011, n. 2489/2011 e n. 2605/2011. A conclusioni analoghe giunge anche la decisione n. 294/2011.

(173) Cfr. decisioni n. 235/2011 e n. 1780/2011.

delle spese inutilmente sostenute dal cliente e nella perdita di eventuali vantaggi (174). Con riguardo alle ipotesi *sub b*), i Collegi – in conformità agli orientamenti della Corte di Cassazione (175) – hanno commisurato il danno al maggior aggravio subito o al minor vantaggio perso rispetto all’ipotetico contratto che il cliente avrebbe concluso qualora l’intermediario si fosse comportato secondo buona fede oggettiva (176).

Tra i danni patrimoniali risarcibili, è stato talvolta ammesso il danno da perdita del proprio tempo, per il sacrificio in termini di ore e/o giorni impiegati dal cliente per “fronteggiare” la situazione determinata dall’inadempimento dell’intermediario. In particolare, in una decisione (177), è stato fatto osservare che l’opposizione dell’intermediario alla legittima richiesta del cliente, con conseguente sua scelta di difendersi personalmente, ha comportato per quest’ultimo l’impossibilità di dedicare il proprio tempo ad altre attività: in quel caso, l’intermediario aveva ritardato a dare corso all’ordine del cliente di trasferimento di alcuni rapporti in essere presso una filiale, destinata di lì a poco a essere chiusa, ad altro istituto.

In diverse decisioni l’Arbitro ha ammesso la risarcibilità del “danno da perdita di *chance*”, inteso quale perdita della possibilità non trascurabile di ottenere in concreto un risultato economicamente vantaggioso.

In via esemplificativa, il danno da perdita di *chance* è stato considerato liquidabile nelle seguenti ipotesi:

- smarrimento da parte dell’intermediario di una cambiale, da cui deriva la perdita, per il cliente, dell’opportunità di recuperare con rapidità ed economicità il credito incorporato nel titolo (178);
- mancata levata del protesto da parte della banca, che parimenti determina la perdita per il cliente della *chance* di recuperare prontamente il credito (179);
- inadempimento della banca nell’espletamento di alcune formalità, da cui discenda una perdita concreta, e non meramente ipotetica, della possibilità per il cliente di ottenere alcune agevolazioni (come ad esempio benefici fiscali o sovvenzioni pubbliche) (180);
- mancato addebito sul c/c dei premi assicurativi pur in presenza di autorizzazione irrevocabile del cliente, cui consegue il venir meno della possibilità, nel caso in cui si verifichi l’evento previsto dal contratto di assicurazione, di poter godere della prestazione dell’assicuratore (181);

---

(174) Cfr. decisioni n. 981/2011 e n. 2272/2011.

(175) Cfr. Cass. 29 settembre 2005, n. 19024; Cass. SS. UU. 19 dicembre 2007, n. 26725.

(176) Cfr. decisioni n. 340/2011 e n. 2572/2011.

(177) Cfr., per tutte, decisione n. 166/2011.

(178) Cfr. decisioni n. 281/2011, n. 1225/2011 e n. 1870/2011.

(179) Cfr. decisione n. 2791/2011.

(180) Cfr. decisioni n. 241/2011 e n. 219/2011.

(181) Cfr. decisione n. 563/2011.

- ritardo dell'intermediario nel frazionamento dell'ipoteca a garanzia del mutuo, che implica per il mutuatario la perdita della *chance* di vendere porzioni dell'immobile ipotecato (182).

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, per la valutazione equitativa (183) del danno da perdita di *chance* è necessario che risulti comunque comprovata l'esistenza di un danno risarcibile: più precisamente, è onere del ricorrente provare, anche attraverso presunzioni, che avrebbe avuto la possibilità di conseguire un vantaggio, impedito dalla condotta dell'intermediario (184).

In tema di **danno non patrimoniale**, l'ABF ha confermato il proprio precedente orientamento, in linea con gli indirizzi della Suprema Corte (185). Più in dettaglio, i Collegi hanno evidenziato che il danno non patrimoniale è risarcibile solo nelle ipotesi previste dalla legge nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile. Pertanto, l'Arbitro ha ribadito la non risarcibilità di lesioni integranti meri disagi o fastidi (186).

Inoltre, l'ABF ha escluso che l'esistenza del danno non patrimoniale possa essere desunta automaticamente dalla violazione di una regola di condotta stabilita contrattualmente (c.d. danno non patrimoniale *in re ipsa*), dovendo essere comunque dimostrata la sua concreta esistenza (187). Per quanto riguarda il danno non patrimoniale da illegittima segnalazione nei sistemi di informazione creditizia (SIC), si rinvia al relativo paragrafo.

## Orientamenti in tema di procedura

*1. Premessa. – 2. Preventivo reclamo. – 3. Competenza temporale. – 4. Competenza per materia. – 5. Competenza per valore. – 6. Effetti preclusivi derivanti da altri procedimenti di risoluzione delle controversie. – 7. Legittimazione attiva e legittimazione passiva. – 8. Questioni particolari.*

**1. Premessa.** Il procedimento davanti all'Arbitro Bancario Finanziario è disciplinato da una serie di regole il cui rispetto deve essere preliminarmente verificato dal Collegio. Nei primi due anni di attività si è formata su tali regole una cospicua "giurisprudenza". La rassegna che segue si propone, senza alcuna pretesa di completezza, di dar conto di tali orientamenti per favorire, da parte dei potenziali ricorrenti, una migliore conoscenza delle condizioni che devono essere rispettate perché il procedimento dinanzi all'ABF possa correttamente giungere alla decisione nel merito della controversia, stabilendo cioè chi ha ragione e chi ha torto.

(182) Cfr. decisione n. 781/2011.

(183) Cfr. decisione n. 2542/2011.

(184) Cfr. decisioni n. 1156/2011, n. 2607/2011 e n. 2414/2011.

(185) Cfr. Cass. SS.UU., 11 novembre 2008, n. 26972.

(186) Cfr. decisioni n. 120/2011, n. 679/2011, n. 1812/2011 e n. 2293/2011.

(187) Cfr. decisioni n. 2210/2011 e n. 717/2011.

In tale ottica, si è ritenuto di soffermarsi maggiormente sulle situazioni che con più frequenza hanno impedito ai Collegi di affrontare il merito delle controversie.

## 2. Preventivo reclamo.

Il ricorso all'ABF deve essere necessariamente preceduto da un reclamo all'intermediario. La normativa sull'ABF prevede infatti che il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'effettiva e soddisfacente interlocuzione tra l'intermediario e il cliente volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria dei possibili contrasti. L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce pertanto condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario. Il reclamo è ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione". Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. Il ricorso ha a oggetto la stessa contestazione del reclamo. Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Le questioni affrontate dai Collegi hanno riguardato essenzialmente tre fattispecie:

- a) l'assenza di un preventivo reclamo all'intermediario;
- b) una fase di interlocuzione con l'intermediario non chiaramente identificabile come reclamo;
- c) una non perfetta coincidenza di contenuto tra reclamo e ricorso.

Mentre nei casi riconducibili alla fattispecie *sub a)* la verifica dell'assenza del preventivo reclamo ha comportato la declaratoria di inammissibilità del ricorso, più complesso e problematico è risultato l'accertamento a cui sono stati chiamati i Collegi nei casi *sub b)* e *c)*, rendendosi necessario in tali ipotesi procedere a un'opera di carattere ora ricostruttivo (lett. *b)*, ora interpretativo (lett. *c)*.

Il Collegio non ha ritenuto espletata la fase del reclamo in un caso in cui il ricorrente si era limitato, a seguito del riscontro negativo alla sua richiesta di sospensione delle rate del finanziamento, ad adire l'ABF al fine di comprendere la congruità del diniego della banca (188).

Non costituisce reclamo la richiesta di informazioni che non contenga alcuna contestazione nei confronti dell'intermediario (189).

È stata invece ritenuta assimilabile a un reclamo la richiesta di chiarimenti sulle singole voci che compongono il costo complessivo del finanziamento sottoscritto

(188) Cfr. decisione n. 16/2011.

(189) Cfr. decisione n. 2113/2011.

dal ricorrente; il Collegio ha infatti ritenuto che, nel caso di specie, la richiesta sottintendesse la contestazione circa l'ammontare degli stessi. Il ricorso è stato comunque ritenuto irricevibile perché all'ABF è stata chiesta la revisione delle condizioni economiche del finanziamento, una richiesta differente da quella formulata in sede di reclamo (190).

Una missiva proveniente da un terzo e priva di sottoscrizione non può avere valore di reclamo che è atto del ricorrente o di un suo delegato. Nel caso di specie l'atto che ha preceduto il ricorso era costituito da una lettera intestata a uno studio legale, con la quale il mittente, in relazione a una posizione debitoria del ricorrente nei confronti dell'intermediario, si limitava a palesare l'intenzione del cliente di chiudere detta posizione e chiedeva, pertanto, all'intermediario di comunicare al mittente la somma effettivamente dovuta (191).

È stato altresì ritenuto improcedibile un ricorso avente a oggetto le spese addebitate nel quarto trimestre del 2008, mentre nel reclamo la parte attrice aveva contestato quelle relative al primo trimestre del 2009 (192).

Per quanto riguarda il requisito della coincidenza tra reclamo e ricorso introduttivo della controversia, il Collegio, facendo riferimento a un approccio "flessibile", ha ritenuto che la fase del reclamo non si esaurisca necessariamente in unico atto, investendo spesso più comunicazioni attraverso le quali si evidenzia la ragione di contrasto tra le parti. Nel caso di specie la questione oggetto del ricorso ABF era infatti emersa già nel corso della copiosa corrispondenza intercorsa tra il cliente e gli uffici della banca (193).

Il ricorso è stato ritenuto inammissibile per difetto di previo reclamo in un caso in cui quest'ultimo è stato ritenuto "superato" dal comportamento successivamente tenuto dal ricorrente, il quale aveva sottoscritto un'ampia liberatoria nei confronti dell'intermediario (194).

Non è stato considerato assimilabile a un reclamo una nota con la quale il ricorrente si limitava a manifestare la propria volontà di recedere dal rapporto, riservandosi la possibilità di agire in giudizio per ottenere la restituzione di quanto pagato a titolo di interessi qualora il saggio effettivo degli interessi fosse risultato usurario. Il Collegio ha infatti ritenuto che con tale nota il ricorrente non avesse operato alcuna contestazione nei confronti dell'intermediario né lamentato omissioni (195).

Le domande che, nella ricostruzione della vicenda, possono essere utilmente valutate sono solo quelle che – avendo un contenuto "chiaro e definito" – possano

---

(190) Cfr. decisione n. 275/2011.

(191) Cfr. decisione n. 2126/2011.

(192) Cfr. decisione n. 11/2011.

(193) Cfr. decisione n. 151/2011.

(194) Cfr. decisione n. 1693/2011.

(195) Cfr. decisione n. 2012/2011.

essere ricondotte alla contestazione avanzata con il reclamo, almeno in termini di identità di una vicenda storica, se non di manifestazione di un'esatta pretesa giuridica (196).

Sono stati dichiarati irricevibili anche alcuni ricorsi contenenti domande generiche, volte più che altro a sollecitare un'attività di tipo consulenziale da parte dell'ABF. In questi casi i Collegi hanno ribadito un principio che era già stato precisato nel 2010 (197), secondo il quale, per poter ricorrere all'ABF, "occorre che sussista un dissenso tra il cliente e l'intermediario su una operazione e che tale dissenso sia oggetto di una precisa contestazione. Il generico accertamento della correttezza di conteggi e criteri di indicizzazioni fuoriesce dalla nozione di controversia" (198).

È stato dichiarato irricevibile il ricorso presentato dopo che era decorso il termine di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Nell'effettuare il computo del termine il Collegio ha sottratto i 14 giorni corrispondenti alla sospensione natalizia 2009/2010 (199).

### 3. *Competenza temporale.*

Non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori all'1 gennaio 2007. Sono stati, pertanto, ritenuti improcedibili i ricorsi in cui i fatti contestati si riferivano a operazioni contabilizzate e/o a comportamenti tenuti dall'intermediario anteriormente all'1 gennaio 2007.

*Nota bene: le disposizioni emanate nel dicembre 2011 hanno modificato i criteri di competenza temporale dell'ABF: a partire dall'1 luglio 2012 non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni e comportamenti anteriori all'1 gennaio 2009 (cfr. sezione II della presente Relazione).*

Per i contratti stipulati prima di tale data, ma che hanno continuato a produrre effetti tra le parti anche successivamente, i Collegi hanno ripetutamente affermato, sulla base di un orientamento che può ormai ritenersi consolidato, che è necessario distinguere i casi in cui le contestazioni mosse dal ricorrente all'intermediario attengono alla fase di costituzione del rapporto contrattuale – e che pertanto sono fuori dalla competenza dell'ABF – da quelli che attengono alla sua esecuzione, sempre che sia possibile "isolare" all'interno della domanda le doglianze successive all'1 gennaio 2007. Sulla base di tale distinzione sono state considerate, ad esempio, estranee alla competenza temporale dell'ABF le controversie relative alle condizioni economiche indicate in un contratto stipulato prima dell'1 gennaio 2007, perché relative "alla fase genetica del rapporto" (200).

(196) Cfr. decisione n. 123/2011.

(197) Cfr. decisione n. 644/2010.

(198) Cfr. decisioni n. 1385/2011, n. 352/2011, n. 7/2011, n. 325/2011, n. 414/2011 e n. 1802/2011.

(199) Cfr. decisione n. 953/2011.

(200) Cfr. decisione n. 1547/2011.

I Collegi hanno altresì chiarito che il criterio di riferimento della competenza temporale è “oggettivo”, poiché la disposizione si riferisce a operazioni o condotte e non già al momento della loro emersione nella sfera di conoscenza del ricorrente” ovvero al momento in cui si è realizzato il danno causato dal comportamento imputato all’intermediario (201).

#### 4. *Competenza per materia.*

All’ABF possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi, alle attività di investimento e alle altre fattispecie regolate dal Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria (d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58; c.d. “Testo Unico della Finanza”, TUF).

I Collegi hanno escluso la competenza dell’ABF su controversie relative: alla sottoscrizione di un piano di investimento su portafoglio (202); a una polizza assicurativa con finalità di investimento (203); all’acquisto di obbligazioni Cirio (204); all’acquisto di titoli societari (205); all’acquisto di una polizza assicurativa diretta alla costituzione di una pensione integrativa (206); all’attività di consulenza prestata dall’intermediario e sulle modalità di esecuzione di un’operazione di vendita di valori mobiliari (207); al conferimento di ordini di negoziazione di strumenti finanziari (208); alla mancata esecuzione di ordini di acquisto di azioni (209); alla mancata o erronea applicazione da parte dell’intermediario di una norma di natura fiscale non riguardante il rapporto tra l’intermediario e la sua controparte bensì relativa al rapporto professionale tra l’avvocato della ricorrente e la sua cliente (210).

I Collegi hanno altresì ritenuto il difetto di competenza dell’ABF allorché venga fatto valere il diritto dell’investitore a ottenere copia della documentazione relativa agli investimenti effettuati, trovando tale diritto il proprio fondamento nelle disposizioni del TUF e nei Regolamenti Consob e non in quelle di cui all’art. 119, comma 4, TUB (211).

In alcuni casi sono state sottoposte all’ABF controversie nascenti da rapporti contrattuali complessi come ad esempio nel caso di conti correnti e/o contratti

---

(201) Cfr. decisioni n. 1560/2011 e n. 2177/2011.

(202) Cfr. decisione n. 2394/2011.

(203) Cfr. decisione n. 1240/2011.

(204) Cfr. decisione n. 2073/2011.

(205) Cfr. decisione n. 2070/2011.

(206) Cfr. decisione n. 2065/2011.

(207) Cfr. decisione n. 1915/2011.

(208) Cfr. decisione n. 1438/2011.

(209) Cfr. decisione n. 1148/2011.

(210) Cfr. decisione n. 1656/2011.

(211) Cfr. decisioni n. 1761/2011 e n. 1283/2011.

di deposito titoli collegati alla prestazione di servizi di investimento. In tali casi i Collegi, per l'individuazione della disciplina di trasparenza – quella recata dal TUB in alternativa a quella del TUF – applicabile al c.d. “prodotto composto”, si sono attenuti al “criterio della prevalenza delle finalità” (di investimento o meno) previsto dalle disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia. In virtù di tale principio è stato dichiarato inammissibile un ricorso nel quale il Collegio ha ritenuto che “le doglianze avanzate dal ricorrente si riferiscono prevalentemente alla gestione dell'investimento effettuato e che le violazioni contestate all'intermediario resistente appaiono da ricondurre alla disciplina della gestione collettiva del risparmio, mentre il rapporto di deposito, rispetto al quale la convenuta riveste il ruolo di mero rappresentante, assume un rilievo puramente ancillare” (212).

“Il contratto di deposito titoli in amministrazione rientra tra i contratti bancari e (...) di conseguenza, le domande che si fondano su un inadempimento dell'intermediario alle obbligazioni assunte con tale contratto rientrano nella sfera di competenza dell'ABF. Tale contratto, peraltro, riveste spesso una funzione ancillare rispetto alla prestazione di servizi di investimento ed in tal caso si viene a configurare un'ipotesi di rapporto contrattuale complesso rispetto al quale viene in rilievo il «criterio della prevalenza delle finalità» previsto dalle Istruzioni di vigilanza in materia di trasparenza e dalle disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia del 29/7/2009. In riferimento ai fatti in esame tale criterio indica che le domande del ricorrente attengono prevalentemente alla gestione dell'investimento effettuato e che le regole di condotta che si sottintendono violate sono quelle disposte dalla disciplina della gestione collettiva del risparmio mentre il rapporto di deposito, rispetto al quale la convenuta riveste il ruolo di mero rappresentante, ha rilievo solo ancillare” (213).

In altro caso, il Collegio, confermando un precedente orientamento (214) ha stabilito che l'operazione in derivati conclusa dai ricorrenti avesse rivestito carattere accessorio all'operazione principale di mutuo, a fini di copertura, traendone la conseguenza della competenza dell'ABF in applicazione del criterio della prevalenza della finalità (215).

I Collegi hanno ritenuto la competenza dell'ABF nelle controversie in materia di risparmio postale e dei buoni postali fruttiferi che a essa fanno capo. Pur avuto presente il carattere speciale della regolamentazione del risparmio postale, i Collegi hanno, infatti, considerato che, rientrando la materia del risparmio postale nell'attività di Bancoposta (ai sensi dell'art. 2 del d.P.R. 14 marzo 2001, n. 144), essa non può che rientrare nella competenza dell'ABF in base a quanto stabilito dalla delibera CICR 28 luglio 2008, n. 275, che ha espressamente individuato come soggetti destinatari della disciplina, tra l'altro, “Poste Italiane S.p.A., in relazione alle attività di Bancoposta” (216).

---

(212) Cfr. decisione n. 759/2011.

(213) Cfr. decisione n. 209/2011.

(214) Cfr. decisione n. 1533/2010.

(215) Cfr. decisione n. 2434/2011.

(216) Cfr. decisione n. 346/2011.

In alcuni casi gli intermediari hanno eccepito l'incompetenza per materia dell'ABF in favore dell'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali rilevando come la controversia si riferisse ad asserite violazioni delle norme in tema di trattamento dei dati. I Collegi hanno ritenuto tale eccezione infondata in quanto "la violazione della normativa privacy non costituisce materia riservata alla competenza del Garante per il trattamento dei dati personali (Garante Privacy), atteso che il disposto dell'art. 152 del d.lgs. 30.6.2003 n. 196 (c.d. Codice Privacy) è inequivoco nel demandare la cognizione delle controversie in parola all'autorità giudiziaria ordinaria. Dal che discende il potere dell'Arbitro di conoscere di tali litigi purchè ovviamente riferibili, come nel caso di specie, alla prestazione di servizi bancari e finanziari" (217).

È stata conseguentemente ritenuta la competenza dell'ABF sulla richiesta di risarcimento dei danni lamentati per illegittima segnalazione in CAI in quanto l'oggetto della controversia non si esaurisce nella censura del trattamento dei dati personali ai fini dell'iscrizione del nominativo del cliente nella CAI, bensì investe il rapporto di credito sotteso, rispetto al quale la detta iscrizione assume rilievo, se del caso, quale conseguenza dannosa (218).

Diversamente, l'esame della corretta applicazione della normativa tributaria – salvo casi di errori eclatanti e tali, dunque, da far emergere con estrema chiarezza un inadempimento dell'intermediario nei confronti della propria clientela – esula dalla cognizione dell'ABF, organo che non è investito di tale funzione e che non possiede le competenze necessarie per esprimere un giudizio sulla corretta esecuzione di un prelievo fiscale e sui criteri di calcolo che siano stati al proposito applicati, trattandosi di materia altamente specialistica, estranea all'area del diritto civile che governa i rapporti banca-cliente e sovente soggetta a interpretazioni non univoche e mutevoli (219).

È stata altresì ritenuta la competenza dell'ABF in relazione alle vicende relative al versamento di imposte da parte dell'intermediario che agisca quale sostituto di imposta del proprio cliente (220).

##### 5. *Competenza per valore.*

All'ABF possono essere sottoposte le controversie aventi a oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha a oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro.

(217) Cfr. decisione n. 2838/2011.

(218) Cfr. decisione n. 160/2011.

(219) Cfr. decisione n. 2553/2011 e, negli stessi termini, decisioni n. 2425/2011, n. 2426/2011 e n. 2429/2011.

(220) Cfr. decisione n. 2553/2011.

Tra i casi problematici esaminati dall'ABF si segnala la controversia relativa alla violazione, da parte della banca, della previsione contenuta nell'art. 1956 c.c., per avere quest'ultima fatto credito alla società debitrice senza la prescritta autorizzazione del ricorrente fideiussore e pur conoscendo che le condizioni patrimoniali della società si erano nel frattempo deteriorate, al punto da rendere problematico il soddisfacimento del credito garantito. Il Collegio, trattandosi di fideiussione di importo superiore a € 100.000, ha ritenuto la propria incompetenza sul rilievo che l'eventuale accertamento della violazione dell'art. 1956 c.c. da parte della banca avrebbe comportato la liberazione integrale del fideiussore dalla garanzia a suo tempo prestata e non, come richiesto dal ricorrente, la riduzione della stessa a un importo più contenuto (221).

I Collegi hanno anche ritenuto superato il limite della competenza per valore dell'ABF nel caso in cui le domande formulate dal ricorrente non sono quantificate nel loro ammontare: “ragione per la quale se – come previsto dal codice di rito – può certamente presumersi compresa nella competenza per valore [...] la prima di esse, non può necessariamente trarsi la medesima conseguenza per quelle ulteriori, che finiscono inevitabilmente per condurre a un valore complessivo eccedente quello previsto dalla normativa in materia” (222).

Il Collegio, dopo aver riunito due ricorsi in considerazione della perfetta identità delle parti in causa e della sostanziale sovrapposizione, se non perfetta identità, dei fatti posti a fondamento delle domande formulate dal ricorrente, ha ritenuto i ricorsi improcedibili in quanto eccedenti, unitamente considerati, il limite massimo di valore che delimita la competenza dell'ABF (223).

#### 6. Effetti preclusivi derivanti da altri procedimenti di risoluzione delle controversie.

Non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità Giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge.

*Nota bene: le disposizioni sull'ABF sono state modificate nel dicembre 2011 per tener conto della legge sulla mediazione obbligatoria (cfr. al riguardo la sezione II della presente Relazione).*

Nei casi in cui la controversia sia stata già sottoposta all'Autorità Giudiziaria, l'ABF ha riconosciuto l'inderogabile effetto impeditivo dell'accesso al merito della controversia e ciò a prescindere dal fatto che l'azione davanti al giudice fosse volta a ottenere un provvedimento cautelare, o una sentenza di merito (224).

Analogo effetto preclusivo della cognizione dell'Arbitro è stato ritenuto nel caso in cui l'Autorità Giudiziaria fosse già stata investita della questione in sede di richiesta di decreto ingiuntivo successivamente opposto (225).

(221) Cfr. decisione n. 2072/2011 e, negli stessi termini, decisione n. 869/2011.

(222) Cfr. decisione n. 129/2011.

(223) Cfr. decisione n. 1749/2011.

(224) Cfr. decisioni n. 1029/2011 e n. 2163/2011.

(225) Cfr. decisione n. 2227/2011.

A identica conclusione è pervenuto il Collegio in un caso in cui era già stato chiesto e ottenuto dall'intermediario un decreto ingiuntivo, contro il quale il ricorrente aveva confermato di non aver proposto opposizione. Il Collegio, richiamandosi a un indirizzo della Corte di Cassazione (226), ha infatti ritenuto che il giudicato sostanziale conseguente alla mancata opposizione di un decreto ingiuntivo copra non soltanto l'esistenza del credito fatto valere, del rapporto di cui esso è oggetto e del titolo su cui il credito e il rapporto stessi si fondano, ma anche l'inesistenza di fatti impeditivi, estintivi e modificativi del rapporto e del credito precedenti il ricorso per ingiunzione e non dedotti con l'opposizione (227).

Il Collegio ha ritenuto altresì irricevibile il ricorso nell'ipotesi in cui il ricorrente, pendente il ricorso innanzi all'ABF, abbia ritenuto di adire l'Autorità Giudiziaria. È stato infatti ritenuto che il comportamento del ricorrente denotasse una carenza d'interesse rispetto al procedimento ABF (228).

Non è stata invece ritenuta preclusiva della cognizione dell'ABF una precedente pronuncia dell'Ombudsman Giurì Bancario, sul presupposto che quest'ultimo non rientra tra i sistemi previsti dalle disposizioni che escludono espressamente la sottoponibilità all'ABF delle sole controversie "rimesse a decisione arbitrale" o per cui "sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge" (229).

Parimenti non si è ritenuto di dover sospendere il procedimento ABF nel caso in cui risultasse iniziata l'azione penale a seguito dell'intervenuta denuncia-querela da parte del ricorrente. In proposito, il Collegio ha fatto rinvio ai principi di legge in tema di rapporto tra giudizio civile e processo penale e, in particolare, alla soppressione nel nostro ordinamento della c.d. pregiudiziale penale, che assegnava prevalenza al giudizio penale su quello civile (230).

L'ABF ha avuto modo di chiarire che il ricorso eventualmente riproposto – avente il medesimo *petitum* – non può essere per ciò stesso dichiarato inammissibile per la ritenuta violazione del principio del *ne bis in idem*. Secondo il Collegio, infatti, il suddetto principio esprime la fondamentale regola che sta alla base del fenomeno della cosa giudicata, ossia il divieto per qualsiasi altro giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla materia che ha costituito oggetto di una pronuncia passata in giudicato, ma la decisione emessa nell'ambito del procedimento avanti l'ABF non è – per sua natura – idonea a determinare un giudicato sostanziale ai sensi dell'art. 2909 c.c., atteso che la medesima questione sottoposta all'ABF ben può essere oggetto di successivo esame da parte del giudice ordinario (231).

---

(226) Cass. 11 maggio 2010, n. 11360.

(227) Cfr. decisione n. 2488/2011 e n. 1429/2011.

(228) Cfr. decisione n. 2304/2011.

(229) Cfr. decisione n. 146/2011.

(230) Cfr. decisione n. 111/2011.

(231) Cfr. decisione n. 1645/2011.

## 7. Legittimazione attiva e passiva.

Tra le questioni pregiudiziali, che i Collegi devono necessariamente esaminare, vi è anche quella di accertare se il ricorrente sia la persona cui spetta l'interesse ad agire (legittimazione attiva) e se l'intermediario, nei cui confronti viene proposto il ricorso, sia il soggetto rispetto al quale deve essere assunta la decisione (legittimazione passiva).

**7a. Legittimazione attiva.** Non è stato ritenuto legittimato ad adire l'ABF il garante di un mutuo ipotecario, concesso dalla banca resistente a una società, la cui domanda verteva sulla limitazione di ipoteca gravante sul mutuo a seguito di frazionamento, essendo tale domanda riservata alla società mutuataria (232).

Non è stato del pari ritenuto legittimato il ricorrente che, dalle verifiche svolte, è risultato essere un intermediario finanziario, essendo previsto dalle disposizioni che “non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento” (233). Soluzione analoga è stata adottata nel caso in cui la ricorrente è risultata essere iscritta nell'albo dei mediatori creditizi (234).

Nel caso in cui la qualifica soggettiva del ricorrente non abbia formato oggetto di eccezione da parte dell'intermediario resistente, il Collegio ha ritenuto che, trattandosi di una pregiudiziale che riguarda un presupposto giuridico del fatto dedotto nel ricorso, la stessa dovesse essere rilevata d'ufficio (235).

È stata ritenuta la carenza di legittimazione attiva nel caso in cui il ricorrente ha presentato l'assegno in contestazione per l'incasso spendendo il nome della società della quale è legale rappresentante, ma ha proposto sia il reclamo che il ricorso in nome proprio e ciò anche se, successivamente, è intervenuta una dichiarazione della società che ratificava l'operato del ricorrente. Il Collegio ha, infatti, ritenuto che l'applicazione in via analogica dell'art. 182 c.p.c. non può rendere possibile la ratifica dell'operato di chi ha agito in nome proprio per far valere un diritto altrui (236).

In una controversia avente a oggetto il ritardo nel perfezionamento di un'operazione di surroga di un contratto di mutuo intestato alla madre del ricorrente, quest'ultimo non è stato ritenuto legittimato ad adire l'ABF. La circostanza che il ricorrente, in virtù di una procura speciale, avesse intrattenuto rapporti con l'intermediario non è stata ritenuta dal Collegio sufficiente a dotare il ricorrente medesimo della legittimazione attiva ad adire anche l'ABF (237).

(232) Cfr. decisione n. 2649/2011.

(233) Cfr. decisione n. 2166/2011.

(234) Cfr. decisione n. 119/2011.

(235) Cfr. decisione n. 70/2011.

(236) Cfr. decisione n. 68/2011.

(237) Cfr. decisione n. 1585/2011.

Del pari non è stata ritenuta legittimata ad adire l'ABF una società che, in data antecedente alla presentazione del ricorso, risultava cancellata dal registro delle imprese. La cancellazione dal registro delle imprese della società ricorrente e quindi la sua estinzione ai sensi dell'art. 2495, comma 2, c.c. fa sì che il ricorso risulti essere stato presentato da un soggetto non più esistente e, quindi, non legittimato a far valere la titolarità delle posizioni attive precedentemente a essa riferibili (238).

Non è stata infine ritenuta legittimata una ricorrente la quale, con il ricorso avanti l'ABF, contestava i prelievi fraudolenti su un conto corrente con relativo bancomat intestato al coniuge (239). Analoga decisione è stata assunta in un caso in cui, con riferimento all'esecuzione di un bonifico, il ricorso è stato proposto da un soggetto che non è risultato avere rapporti contrattuali con l'intermediario resistente che ha eseguito l'ordine di bonifico di un terzo (240).

**7b. Legittimazione passiva.** È stato ritenuto inammissibile il ricorso proposto nei confronti di un intermediario in liquidazione coatta amministrativa. Il Collegio ha infatti ritenuto che la suddetta procedura rientri nel novero di quelle procedure concorsuali la cui apertura comporta che i crediti nei confronti dell'impresa siano accertati in sede concorsuale secondo le regole per essa stabilite dagli artt. 88 e ss. TUB (241).

È stato dichiarato inammissibile il ricorso proposto nei confronti di una società che ha operato quale agente/mediatore creditizio e che, pertanto, non può essere considerata "intermediario" secondo le disposizioni ABF (242).

In un caso di contestati prelievi a mezzo carta bancomat è stata ritenuta legittimata passiva la banca legata al ricorrente dal rapporto contrattuale in cui si iscrive la convenzione di utilizzo di tale strumento di pagamento, e non già la banca presso la quale era stato effettuato il prelievo. A sostegno di tale conclusione il Collegio, partendo dalla premessa che nelle operazioni compiute con il bancomat le banche "negoziatrici" (titolari dell'ATM attraverso il quale avviene l'operazione di prelievo) si limitano a impartire ordini di addebito alla banca che ha rilasciato la carta, ha osservato come sia quest'ultima a dover controllare, su istanza del cliente, la regolarità delle operazioni di addebito uniformandosi al canone di "diligenza del buon banchiere" e cioè a un livello di diligenza che è conforme al maggior grado di prudenza e attenzione che la sua qualità professionale impone (243).

È stata ritenuta carente di legittimazione passiva la banca che, in data antecedente alla presentazione del ricorso, ha ceduto ad altro intermediario la filiale presso la quale è aperto il rapporto su cui verte il ricorso all'ABF (244).

---

(238) Cfr. decisione n. 1792/2011.

(239) Cfr. decisione n. 1940/2011.

(240) Cfr. decisione n. 462/2011.

(241) Cfr. decisione n. 1171/2011.

(242) Cfr. decisione n. 2069/2011.

(243) Cfr. decisione n. 236/2011.

(244) Cfr. decisione n. 103/2011.

La carenza di legittimazione passiva di una banca è stata altresì affermata in una controversia avente a oggetto la polizza assicurativa dalla stessa stipulata con una primaria compagnia di assicurazione e quindi offerta ai titolari di alcune tipologie di conto corrente, e ciò sul rilievo che, in tal caso, la legittimazione passiva semmai spetterebbe all'impresa di assicurazioni che ha emesso la polizza, essendo comunque una controversia del genere estranea alla materia di competenza dell'ABF (245).

Nel caso, infine, in cui il contratto oggetto della controversia venga concluso dal cliente per il mero tramite della banca, è stato deciso che, essendo le parti del contratto, da un lato il ricorrente, e dall'altro il soggetto terzo a cui vantaggio l'attività di intermediazione è stata prestata, eventuali doglianze del ricorrente possano essere fatte valere solo nei confronti di detto soggetto, senza che, ai fini della legittimazione passiva, possano essere considerate né la circostanza che detto soggetto sia stato "presentato" dalla banca intermediaria né che, eventualmente, l'una e l'altro appartengano al medesimo gruppo (246).

**8. *Questioni particolari.*** Nel caso in cui il ricorrente contesti l'autenticità della firma apposta alla contabile di addebito è onere del medesimo fornirne la prova, eventualmente producendo i relativi documenti e un parere di un esperto calligrafo. Esula infatti dalle competenze dell'ABF disporre perizie tecniche, dovendo la decisione essere assunta sulla base della documentazione prodotta dalle parti (247).

In alcuni casi con il ricorso è stata anche chiesta all'ABF la rifusione delle spese sostenute dal ricorrente per l'intervento di un legale. I Collegi, valutando caso per caso, hanno riconosciuto il diritto solo in considerazione di una particolare complessità della questione affrontata nel ricorso (tale cioè da imporre l'assistenza tecnico-legale pur non essendo questa necessitata nel procedimento dinanzi all'ABF) o, ad esempio, nel caso in cui l'intermediario convenuto, pur avendo ammesso la propria responsabilità, abbia rifiutato ogni indennizzo, rendendo così opportuno l'intervento di un legale che potesse aiutare il ricorrente a far valere le sue ragioni (248).

---

(245) Cfr. decisioni n. 34/2011 e n. 2309/2011.

(246) Cfr. decisione n. 2652/2011.

(247) Cfr. decisione n.1434/2011.

(248) Cfr. decisione n. 2623/2011.



## **B. DATI STATISTICI**



Tavola 1

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO***(unità e valori percentuali)*

Intermediario	2010	2011	Variaz.	Totale	2010	2011	Totale
	Unità	Unità	%		%	%	
Banche	2.734	2.408	-11,9	5.142	80,2	67,3	73,6
di cui: banche spa	2.232	1.966	-11,9	4.198	65,5	54,9	60,1
banche popolari	192	162	-15,6	354	5,6	4,5	5,1
banche estere	188	195	3,7	383	5,5	5,4	5,5
banche di credito cooperativo	122	85	-30,3	207	3,6	2,4	3,0
Poste Italiane	214	481	124,8	695	6,3	13,4	9,9
Finanziarie ex art. 107	395	581	47,1	976	11,6	16,2	14,0
Finanziarie ex art. 106	39	57	46,2	96	1,1	1,6	1,4
Istituti di pagamento	2	5	150,0	7	0,1	0,1	0,1
Imel	0	1	--	1	0,0	0,0	0,0
Confidi	4	6	50,0	10	0,1	0,2	0,1
Soggetti non tenuti ad aderire	21	39	85,7	60	0,6	1,1	0,9
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>3.578</b>	<b>5,0</b>	<b>6.987</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tavola 2

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI RICORRENTE***(unità e valori percentuali)*

Tipo cliente	2010		2011	
	Unità	%	Unità	%
Impresa	825	24,2	704	19,7
Consumatore	2.584	75,8	2.874	80,3
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>	<b>3.578</b>	<b>100,0</b>

Tavola 3

**RICORSI DEI CONSUMATORI  
PER AREA RISPETTO ALLA POPOLAZIONE***(unità e valori percentuali)*

Collegio	Ricorsi ricevuti						Popolazione 15 - 64 anni (1)		Ricorsi per milione di abitanti	
	2010		2011		2010		2011		2010	2011
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%		
Nord	1.135	43,9	1.120	39,0	17.875.632	45,2	18.311.245	45,3	63,3	61,1
Centro	895	34,6	999	34,8	9.727.567	24,6	9.958.953	24,6	91,9	100,3
Sud	554	21,5	755	26,3	11.928.003	30,2	12.136.367	30,0	46,4	62,2
<b>Totale</b>	<b>2.584</b>	<b>100,0</b>	<b>2.874</b>	<b>100,0</b>	<b>39.531.202</b>	<b>100,0</b>	<b>40.406.565</b>	<b>100,0</b>	<b>65,3</b>	<b>71,1</b>

(1) Elaborazioni dati ISTAT.

**RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA***(unità e valori percentuali)*

Materia	2010	2011	Variaz.	Totale	2010	2011	Totale
	Unità	Unità	%		%	%	
<b>Finanziamenti</b>							
Mutuo	550	459	-16,5	1.009	16,2	12,8	14,4
Credito al consumo	166	183	10,2	349	4,9	5,1	5,0
Cessione del quinto	58	150	158,6	208	1,7	4,2	3,0
Apertura di credito	75	102	36,0	177	2,2	2,9	2,5
Leasing	27	34	25,9	61	0,8	1	0,9
Credito su pegno	0	4	--	4	0	0,1	0,1
Anticipazione bancaria	0	2	--	2	0	0,1	0,0
Ricevuta bancaria	0	2	--	2	0	0,1	0,0
Sconto bancario	2	1	-50,0	3	0,1	0	0,0
Factoring	3	0	-100,0	3	0,1	0	0,0
<b>Raccolta</b>							
Conto corrente	736	502	-31,8	1.238	21,6	14	17,7
Deposito di titoli in amministrazione	39	67	71,8	106	1,1	1,9	1,5
Depositi a risparmio	45	58	28,9	103	1,3	1,6	1,5
<b>Strumenti e servizi di pagamento</b>							
Carte di credito	277	404	45,8	681	8,1	11,3	9,7
Bancomat e carte di debito	282	381	35,1	663	8,3	10,6	9,5
Assegno	113	142	25,7	255	3,3	4	3,6
Bonifico	25	53	112,0	78	0,7	1,5	1,1
Cambiale	27	18	-33,3	45	0,8	0,5	0,6
Cambio di valute	5	3	-40,0	8	0,1	0,1	0,1
<b>Altri servizi</b>							
Contratti bancari in genere	148	132	-10,8	280	4,3	3,7	4,0
Servizio delle cassette di sicurezza	2	1	-50,0	3	0,1	0	0,0
<b>Segnalazioni</b>							
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	161	247	53,4	408	4,7	6,9	5,8
Centrale dei rischi	97	104	7,2	201	2,8	2,9	2,9
Centrale d'allarme interbancaria (CAI)	40	26	-35,0	66	1,2	0,7	0,9
<b>Altro</b>	531	503	-5,3	1.034	15,5	14,1	14,8
<b>Totale</b>	3.409	3.578	5,0	6.987	100	100	100

Tavola 5

**RICORSI DECISI E NUMERO DI RIUNIONI PER MESE***(unità e valori medi)*

Mese	Riunioni				Ricorsi decisi			
	Centro	Nord	Sud	Totale	Centro	Nord	Sud	Totale
gennaio	4	4	3	11	69	76	48	193
febbraio	4	5	3	12	78	93	41	212
marzo	5	5	5	15	83	102	86	271
aprile	4	5	4	13	71	84	59	214
maggio	5	6	5	16	87	96	87	270
giugno	4	4	4	12	68	87	51	206
luglio	5	5	3	13	89	95	43	227
settembre	4	6	4	14	97	137	74	308
ottobre	4	6	4	14	99	113	80	292
novembre	4	5	5	14	87	113	98	298
dicembre	4	5	3	12	99	119	51	269
<b>Totale</b>	47	56	43	146	927	1.115	718	2.760
<b>Media mensile</b>	4,3	5,1	3,9	13,3	84,3	101,4	65,3	250,9

Tavola 6

**RICORSI RICEVUTI ED ESITI PER COLLEGIO***(unità e valori percentuali)*

Collegio	Ricevuti	Irricevibili		Decisi	Esiti dei ricorsi decisi						
		Unità	%		Unità	Accolti		Cessati		Respinti	
						Unità	%	Unità	%	Unità	%
Centro	1.244	31	2,5	927	440	47,5	199	21,5	288	31,1	
Nord	1.394	100	7,2	1.115	443	39,7	250	22,4	422	37,8	
Sud	940	46	4,9	718	226	31,5	162	22,6	330	46,0	
<b>Totale</b>	<b>3.578</b>	<b>177</b>	<b>4,9</b>	<b>2.760</b>	<b>1.109</b>	<b>40,2</b>	<b>611</b>	<b>22,1</b>	<b>1.040</b>	<b>37,7</b>	

## RICORSI RICEVUTI PER INTERMEDIARIO

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	481
2008	UNICREDIT S.P.A.	339
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	228
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	187
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	179
3051	BARCLAYS BANK PLC	158
19365	FIDITALIA S.P.A.	116
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	70
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	62
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	61
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	60
19275	COMPASS S.P.A.	57
6230	CR DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	39
3015	FINECOBANCA BANCA FINECO S.P.A.	37
32875	CARTASI S.P.A.	37
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	36
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	36
5164	BANCA POPOLARE DI LODI S.P.A.	34
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	32
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	30
5608	BANCA POPOLARE DI NOVARA S.P.A.	29
32267	CONSUM.IT S.P.A.	27
3165	IW BANK S.P.A.	26
6225	CR DEL VENETO S.P.A.	24
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LTD.	24
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	23
6175	BANCA CARIGE S.P.A.	23
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	23
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	22
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	21
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	20
6160	CR DI FIRENZE S.P.A.	20
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	19
3127	UNIPOL BANCA S.P.A.	19
32497	PLUSVALORE S.P.A.	19
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	17
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	17
3067	BANCA CARIME S.P.A.	16
5188	BANCA POPOLARE DI VERONA - S. GEMINIANO E S. PROSPERO S.P.A.	16
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	16
3169	ING DIRECT NV	15
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	15
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	14
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	14
3058	CHEBANCA! S.P.A.	13
3402	WEBANK S.P.A.	13
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	13
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	12
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	12
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.P.A.	11
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	11

segue

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
31243	KTESIOS S.P.A.	11
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	10
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	10
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	10
5787	BANCA APULIA S.P.A.	10
31060	FUTURO S.P.A.	10
32334	PRESTITALIA S.P.A.	10
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	9
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	9
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	9
6200	CR DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	9
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	9
8000	ICCREA BANCA S.P.A. ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	9
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	8
3054	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE S.P.A.	8
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	8
3073	BHW BAUS.PA.RKASSE AG	8
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	8
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	8
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A.	8
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	7
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	7
6385	CR IN BOLOGNA S.P.A.	7
32494	CONSEL S.P.A.	7
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	7
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	6
6340	CR DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	6
6345	CR DI VENEZIA S.P.A.	6
8327	BCC DI ROMA S.C.	6
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	6
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	6
31934	ITALCREDI	6
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	6
33145	FAMILY CREDIT NETWORK	6
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK S.P.A.	5
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	5
3181	BNP PARIBAS SA	5
3268	BANCA SELLA S.P.A.	5
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	5
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	5
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	5
5630	BANCA NETWORK INVESTIMENTI S.P.A.	5
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	5
31298	UNIFIN S.P.A.	5
31369	INTERMEDIA CREDITO S.P.A. - ECLA	5
32950	FI GEN PA	5
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	4
3123	ICCREA BANCAIMPRESA S.P.A.	4
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	4
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A.	4
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	4

segue

ABI	Denominazione	Unità
6085	CR DI ASTI S.P.A.	4
6260	CR DI PISTOIA E PESCIA S.P.A.	4
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	4
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	4
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	4
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	4
31020	COGES FINANZIARIA S.P.A.	4
31032	FIDE	4
31142	LOGOS FINANZIARIA	4
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	4
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	4
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	4
32896	MONETA S.P.A.	4
32949	NEW PRESTITEMPO	4
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	3
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	3
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	3
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A.	3
6065	CR DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	3
6080	CR DI ASCOLI PICENO S.P.A.	3
6155	CR DI FERRARA S.P.A.	3
6270	CR DI RAVENNA S.P.A.	3
6280	CR DI RIETI S.P.A.	3
7091	BCC DEL LAMETINO S.C.	3
8356	BCC PORDENONESE S.C.	3
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO S.C.	3
8728	BCC DI PIOVE DI SACCO S.C.	3
10008	MELIORBANCA S.P.A.	3
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	3
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	3
19291	UBI LEASING S.P.A.	3
19444	COFIDIS S.P.A.	3
31108	TERFINANCE S.P.A.	3
32062	RACES FINANZIARIA	3
32772	ONEY S.P.A.	3
32900	FINANZIO FACILE	3
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	3
3009	FCE BANK PLC	2
3061	CITIBANK INTERNATIONAL PLC	2
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) S.P.A.	2
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	2
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	2
3231	BANCO DESIO LAZIO S.P.A.	2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	2
3311	BANCA SELLA HOLDING S.P.A.	2
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	2
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	2
5228	BANCA POPOLARE DI CREMA S.P.A.	2
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI S.C.	2

segue

continua: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	2
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	2
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	2
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	2
6040	CARISPAQ S.P.A.	2
6045	CR DI BOLZANO S.P.A.	2
6050	CR DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	2
6140	CR DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	2
6300	C.R. DI SAN MINIATO S.P.A.	2
6380	CR DI TERNI E NARNI S.P.A.	2
8210	CRU DI ROVERETO BCC S.C.	2
8304	CRU DI TRENTO BCC S.C.	2
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8530	BCC DI ALBA LANGHE E ROERO S.C.	2
8713	BCC DI PACHINO S.C.	2
8777	BCC DEL TUSCOLO ROCCA PRIORA S.C.P.A.	2
8930	BANCA DEL CANAVESE CREDITO COOPERATIVO DI VISCHE E DEL V.C.O. S.C.	2
19201	FINECO LEASING S.P.A.	2
19312	SETEFI S.P.A.	2
19362	CITIFIN SRL	2
31039	UNITED CONSULTING FINANCE SOCIETÀ FINANZIARIA	2
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	2
31393	COFIMAR	2
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	2
33150	CELLINI FINANCE S.R.L.	2
33155	KEY CLIENT CARDS & SOLUTIONS S.P.A.	2
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	2
33358	INDEXFIN	2
36000	CARTALIS IMEL S.P.A.	2
3017	INVEST BANCA S.P.A.	1
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	1
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	1
3174	BANCA SARA S.P.A.	1
3177	BANCA SAI S.P.A.	1
3205	BANCA IFIS S.P.A.	1
3210	MPS LEASING & FACTORING S.P.A.	1
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA S.P.A.	1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO S.P.A.	1
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	1
3283	SEDICIBANCA S.P.A.	1
3300	CREDITO DEL LAZIO S.P.A.	1
3301	CASSA DEI RISPARMI DI MILANO E DELLA LOMBARDIA S.P.A.	1
3321	RBC DEXIA INVESTOR SERVICES BANK SA	1
3329	KARNTNER SPARKASSE AKTIENGESELLSCHAFT	1
3432	CREDIT AGRICOLE CORPORATE & INVESTMENT BANK	1
3488	CASSA LOMBARDA S.P.A.	1
3566	CITIBANK NA	1

segue

ABI	Denominazione	Unità
3576	BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA	1
5010	CREDITO PIEMONTESE S.P.A.	1
5034	BANCO POPOLARE S.C.	1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	1
5512	BANCA POPOLARE DI CREMONA S.P.A.	1
5650	BANCA POPOLARE DI ROMA S.P.A.	1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1
6075	CR DI ALESSANDRIA S.P.A.	1
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI S.P.A.	1
6115	CR DI CENTO S.P.A.	1
6125	CR DI CITTA' DI CASTELLO S.P.A.	1
6145	CR DI FANO S.P.A.	1
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	1
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI S.P.A.	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA S.P.A.	1
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	1
7066	BCC DEI COMUNI CILENTANI S.C.	1
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7075	CREDIUMBRIA BCC S.C.	1
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8013	CRU DI ALDENO E CADINE BCC S.C.	1
8015	CASSA RAIFFEISEN DI ANDRIANO S.C.	1
8078	CRU GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA BCC S.C.	1
8086	BCC DI FALCONARA MARITTIMA S.C.	1
8112	CASSA RAIFFEISEN DI LAGUNDO S.C.	1
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8340	CASSA PADANA BCC S.C.	1
8374	BCC DI BARLASSINA S.C.	1
8386	"CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO" S.C.	1
8416	BANCA DI VERONA CREDITO COOPERATIVO CADIDAVID S.C.P.A.	1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI S.C.	1
8441	BCC DI CARAVAGGIO S.C.	1
8446	BANCA AREA PRATESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8448	BANCA VENETA 1896 CREDITO COOP. DELLE PROVINCE DI VERONA E ROVIGO S.C.	1
8452	BCC DI CARTURA S.C.	1
8453	BCC DI CARUGATE S.C.	1
8503	BCC DI CONVERSANO S.C.	1
8508	BCC DI CORINALDO S.C.	1
8531	BANCA DI COSENZA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8551	BCC DI FIUMICELLO ED AIELLO DEL FRIULI S.C.	1
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8619	BCC DI LESMO S.C.	1
8623	BANCA DI CAVOLA E SASSUOLO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8636	BANCA DELLA MAREMMA CREDITO COOPERATIVO DI GROSSETO S.C.	1
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA S.C.	1
8692	BCC DI BRESCIA S.C.	1
8700	BCC DEL METAURO S.C.	1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA S.C.	1
8716	BCC DI PALESTRINA S.C.	1

segue

continua: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CRED. COOP. S.C.	1
8736	BCC DI PONTASSIEVE S.C.	1
8811	BANCA DEL VALDARNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8817	BCC DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE S.C.	1
8843	BCC DI SANT'ELENA S.C.	1
8865	BCC DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	1
8885	BANCA CRAS CREDITO COOP. CHIANCIANO TERME COSTA ETRUSCA SOVICILLE	1
8904	BCC DELLE PREALPI S.C.	1
8954	BCC LA RISCOSSA DI REGALBUTO S.C.	1
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	1
8975	BCC SAN GIUSEPPE DI MUSSOMELI S.C.	1
8990	BANCA SANTO STEFANO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8995	BCC VALMARECCHIA NEI COMUNI DI RIMINI E VERUCCHIO S.C.	1
10631	MEDIOBANCA S.P.A.	1
19000	MEDIOFACTORING S.P.A.	1
19142	BIELLA LEASING S.P.A.	1
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1
19239	MERCANTILE LEASING S.P.A.	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING S.P.A.	1
19420	BNL FINANCE S.P.A.	1
19504	CONFIDIMPRESE FVG - S.C.P.A. CONFIDI	1
19510	COGART CNA PIEMONTE S.C.P.A.	1
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.P.A.	1
21614	PAYPAL (EUROPE) SARL ET CIE S.C.A.	1
31364	ANGELO COSTA	1
31369	INTERMEDIA CREDITO S.P.A. - ECLA	1
31423	AGENZIA PEGNI STANEK	1
31800	FININT S.R.L.	1
31924	ISTITUTO FINANZIARIO DEL MEZZOGIORNO	1
31949	KENT FINANZIARIA	1
32100	S.G.C. SRL SOCIETA' GESTIONE CREDITI	1
32313	SOCIETA' ACQUISIZIONE E RIFINANZIAMENTO CREDITI SRL	1
32325	FBS S.P.A.	1
32426	CONETRURIA S.P.A.	1
32604	SPV IEFEE DUE S.R.L.	1
32709	CREDIRAMA S.P.A.	1
32739	GUBER	1
32822	ITAL PRESTITI	1
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1
32920	INTERNATIONAL ACCEPTANCE	1
32943	CARREFOUR SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1
33023	SIGLA	1
33101	GFOREX S.P.A. IN LIQUIDAZIONE	1
33196	FINANZIARIA SAN GIACOMO S.P.A.	1
33274	SAGRANTINO ITALY S.R.L.	1
33275	FERRARI FINANCIAL SERVICES	1
33283	3 F FINANZIAMENTI S.P.A	1
33314	BARCLAYS FAMILY	1
33360	BIEFFE5 S.P.A.	1
33403	UNICREDIT BPC MORTGAGE	1
33438	CREACASA	1

segue

*continua:* Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
33478	CREDIT LIFT S.P.A.	1
33627	ALBA LEASING S.P.A.	1
30551	CONSORZIO GARANZIA FIDI Confidi ex art. 155.4 TUB	1
31899	CONFIDI INTEREUROPEO Confidi ex art. 155.4 TUB	1
36693	FIDIMPRESA SCPA Confidi ex art. 155.4 TUB	1
36717	COFITALIA CONFIDI S.C.P.A. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
38084	IMPREFIDI LAZIO Confidi ex art. 155.4 TUB	1
41976	FIDIMPRESA LAZIO S.C.P.A. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	1
	Soggetti non tenuti ad aderire	39
	<b>Totale</b>	<b>3.578</b>

## RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	284	189	47	48
2008	UNICREDIT BANCA S.P.A.	252	74	61	117
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	238	91	73	74
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	175	63	46	66
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A. (BNL S.P.A.)	134	37	37	60
3051	BARCLAYS BANK PLC	123	43	29	51
19365	FIDITALIA S.P.A.	97	49	17	31
19275	COMPASS S.P.A.	55	15	17	23
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	41	24	3	14
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	41	7	11	23
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A. (CARIPARMAEPIACENZA S.P.A.)	40	18	3	19
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	37	15	11	11
32875	CARTASI S.P.A.	35	18	9	8
5164	BANCA POPOLARE DI LODI S.P.A. (BIPIELLE S.P.A.)	34	11	10	13
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	33	7	16	10
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	32	13	4	15
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	31	17	2	12
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	29	15	2	12
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	28	18	2	8
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	28	6	7	15
3015	FINCOBANK BANCA FINECO S.P.A.	27	12	3	12
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	22	8	5	9
6175	BANCA CARIGE S.P.A. - CASSA DI RISPARMIO DI GENOVA E IMPERIA (CARIGE S.P.A.)	22	5	2	15
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	19	6	5	8
3127	UGF BANCA S.P.A.	18	3	11	4
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C. (BANCAETRURIA)	18	11	0	7
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	18	4	4	10
32267	CONSUM.IT S.P.A.	18	7	4	7
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	18	8	3	7
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	17	4	8	5
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	15	5	3	7
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	15	4	5	6
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	15	6	3	6
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	14	6	1	7
32497	PLUSVALORE S.P.A.	14	9	4	1
3067	BANCA CARIME S.P.A.	13	7	1	5
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A. (BPCI O BPC&I)	13	4	6	3
5608	BANCA POPOLARE DI NOVARA S.P.A.	13	4	1	8
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	13	4	8	1
3165	IW BANK S.P.A. (IWB S.P.A.)	12	3	4	5
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	12	5	4	3
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A. (CARISBO S.P.A.)	12	4	7	1
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	11	4	1	6
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	11	7	1	3
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A. (BANCA CR FIRENZE S.P.A.)	11	5	4	2
3054	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE S.P.A.	10	3	1	6
3075	BANCA GENERALI - SOCIETA' PER AZIONI (GENERBANCA)	10	7	0	3
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	10	5	2	3
6200	CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	10	2	3	5
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SOCIETA' PER AZIONI (BANCO DI BRESCIA S.P.A.)	9	6	1	2

segue

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	9	2	3	4
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	9	2	1	6
5188	BANCA POPOLARE DI VERONA - S. GEMINIANO S. PROSPERO S.P.A. (BPV O BPV-SGSP)	9	4	3	2
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A. (B.R.E. BANCA)	9	2	0	7
19444	COFIDIS S.P.A.	9	5	0	4
3058	CHEBANCA! S.P.A.	8	4	0	4
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	8	4	0	4
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	7	3	2	2
3169	ING DIRECT N.V.	7	1	4	2
3268	BANCA SELLA S.P.A.	7	3	1	3
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	7	3	0	4
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	7	2	3	2
31243	KTESIOS S.P.A.	7	6	0	1
32494	CONSEL S.P.A.	7	3	2	2
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	6	2	2	2
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	6	2	2	2
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A. (IBL BANCA)	6	3	2	1
3402	WEBANK S.P.A.	6	2	3	1
5630	BANCA NETWORK INVESTIMENTI S.P.A. (BNI S.P.A.)	6	2	1	3
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	6	3	0	3
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A. (SUDTIROLER VOLKSBANK GEN. AUF AKTIEN)	6	1	1	4
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A. (CARIFVG S.P.A.)	6	0	1	5
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	6	5	0	1
32334	PRESTITALIA S.P.A.	6	2	2	2
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	5	1	2	2
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	5	2	2	1
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	5	0	1	4
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E PESCIA S.P.A. (CARIPIT S.P.A.)	5	4	1	0
8000	ICCREA BANCA S.P.A. - ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO (ICCREA BANCA S.P.A.)	5	4	0	1
8356	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO PORDENONESE S.C.	5	3	0	2
10008	MELIORBANCA S.P.A. (MELIORBANCA GALLO & C. S.P.A.)	5	3	0	2
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	5	1	1	3
32950	FI GEN PA	5	4	0	1
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	5	4	0	1
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	5	4	0	1
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	4	2	1	1
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	4	3	0	1
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	4	3	1	0
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	4	2	0	2
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE S.C.P.A.	4	0	1	3
5787	BANCA APULIA S.P.A.	4	1	1	2
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A. (TERCAS S.P.A.)	4	1	0	3
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	4	1	2	1
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	4	1	1	2
31060	FUTURO S.P.A.	4	0	2	2
31934	ITALCREDI	4	2	1	1
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	4	2	2	0
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	4	1	1	2
3009	FCE BANK PLC	3	2	0	1
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	3	0	2	1
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	3	3	0	0

segue

continua: Tavola 8

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3311	BANCA SELLA HOLDING S.P.A.	3	2	1	0
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	3	2	0	1
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	3	1	0	2
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	3	1	0	2
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	3	2	0	1
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE S.C.	3	1	0	2
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	3	0	1	2
8728	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PIOVE DI SACCO (PADOVA) S.C.	3	1	1	1
19312	SETEFI - SERVIZI TELEMATICI FINANZIARI PER IL TERZIARIO S.P.A.	3	2	1	0
21005	BNP PARIBAS	3	0	3	0
31142	LOGOS FINANZIARIA	3	0	0	3
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	3	1	1	1
32062	RACES FINANZIARIA	3	3	0	0
32573	CONAFI PRESTITO' S.P.A.	3	1	0	2
33145	FAMILY CREDIT NETWORK	3	0	1	2
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	3	3	0	0
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	2	0	2	0
3101	BANQUE PSA FINANCE	2	1	1	0
3123	AGRILEASING - BANCA PER IL LEASING DELLE BANCHE DI CREDITO COOPERATIVO/CASSE RURALI ED ARTIGIANE S.P.A.	2	0	0	2
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A. (BER S.P.A.)	2	0	1	1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	2	1	0	1
3174	BANCA SARA S.P.A.	2	0	2	0
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	2	2	0	0
3231	BANCO DESIO LAZIO S.P.A.	2	0	0	2
3283	SEDICIBANCA S.P.A.(16BANCA S.P.A.)	2	1	0	1
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	2	2	0	0
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SOCIETA' COOPERATIVA (CREDITO VALTELLINESE S.C.)	2	0	1	1
5228	BANCA POPOLARE DI CREMA S.P.A.	2	0	0	2
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	2	0	2	0
5548	BANCA POPOLARE DI INTRA S.P.A.	2	1	0	1
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	2	1	0	1
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	2	1	0	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	2	0	0	2
6075	CASSA DI RISPARMIO DI ALESSANDRIA S.P.A.	2	0	0	2
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	2	0	2	0
6110	CASSA DI RISPARMIO DI CARRARA S.P.A.	2	0	1	1
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO S.P.A.	2	0	1	1
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A. (CARICIVSPA)	2	1	0	1
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	2	1	0	1
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A. (CARISMI S.P.A.)	2	0	0	2
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	2	0	0	2
6380	CASSA DI RISPARMIO DI TERNI E NARNI S.P.A.	2	1	0	1
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	2	1	0	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	2	0	0
7091	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL LAMETINO S.C.	2	0	0	2
8379	BANCA DI BEDIZZOLE TURANO VALVESTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	1	1	0
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	2	2	0	0
8530	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBA, LANGHE E ROERO S.C. (BANCA D'ALBA CREDITO COOPERATIVO)	2	1	1	0
8676	B.C.C. DEL GARDA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO COLLI MORENICI DEL GARDA S.C.	2	1	0	1

segue

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8692	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BRESCIA SOCIETA' COOPERATIVA (CREDITO COOPERATIVO DI BRESCIA)	2	1	0	1
8713	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PACHINO S.C.	2	2	0	0
8927	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI TREVISO CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	0	2	0
19008	SILF SOCIETA ITALIANA LEASING E FINANZIAMENTI	2	0	0	2
19142	BIELLA LEASING S.P.A.	2	0	0	2
19239	MERCANTILE LEASING S.P.A.	2	0	0	2
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	2	1	0	1
19291	UBI LEASING S.P.A.	2	1	0	1
31032	FIDE	2	0	1	1
31298	UNIFIN S.P.A.	2	1	1	0
32772	ONEY S.P.A.	2	1	0	1
32896	MONETA S.P.A.	2	0	1	1
32982	CASTELLO FINANCE	2	0	0	2
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	2	1	1	0
33155	KEY CLIENT CARDS & SOLUTIONS S.P.A.	2	1	0	1
3041	UBS (ITALIA) S.P.A.	1	0	0	1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI S.P.A.	1	0	0	1
3061	CITIBANK INTERNATIONAL PLC	1	1	0	0
3103	RCI BANQUE S.A.	1	0	1	0
3124	BANCA DEL FUCINO - S.P.A.	1	0	1	0
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1	0	1	0
3177	BANCA SAI S.P.A.	1	1	0	0
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	1	0	0	1
3205	BANCA IFIS S.P.A. (IFIS BANCA S.P.A. O IFIS S.P.A.)	1	0	0	1
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING, BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.P.A.	1	0	0	1
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	1	0	1	0
3300	CREDITO DEL LAZIO S.P.A.	1	0	0	1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A. (PROSSIMA S.P.A.)	1	1	0	0
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	1	0	0	1
3488	CASSA LOMBARDA S.P.A.	1	0	0	1
3566	CITIBANK N.A.	1	0	1	0
5027	BANCA POPOLARE VALLE D'ITRIA E MAGNA GRECIA S.C.P.A.	1	0	0	1
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI (LA VALSABBINA)	1	1	0	0
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE SOCIETA' COOPERATIVA PER AZIONI	1	0	0	1
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA S.P.A.	1	0	0	1
5512	BANCA POPOLARE DI CREMONA S.P.A.	1	0	1	0
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	1	0	0	1
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	1	0	0	1
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	1	1	0	0
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA S.P.A. (CARIROMAGNA S.P.A.)	1	0	0	1
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.P.A. (BANCAC.R. ASTI S.P.A.)	1	1	0	0
6125	CASSA DI RISPARMIO DI CITTA DI CASTELLO S.P.A.	1	0	1	0
6220	CASSA DI RISPARMIO DI ORVIETO S.P.A.	1	1	0	0
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	1	0	0	1
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	1	0	0	1
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO - SOCIETA' COOPERATIVA (CREDIVENETO CREDITO COOPERATIVO)	1	0	0	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI S.C.R.L.	1	1	0	0
7072	EMIL BANCA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
7075	CREDIUMBRIA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
7099	CREDITO ARETUSEO BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C. (CREDITO ARETUSEO)	1	1	0	0

segue

continua: Tavola 8

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8086	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FALCONARA MARITTIMA S.C.	1	0	0	1
8112	CASSA RAIFFEISEN DI LAGUNDO S.C. (RAIFFEISENKASSE ALGUND GENOSSENSCHAFT)	1	0	0	1
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8338	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI S.C.	1	0	0	1
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8375	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BASILIANO S.C.	1	0	0	1
8407	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL VENEZIANO S.C.	1	0	0	1
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	1	1	0	0
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	1	1	0	0
8434	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ABRUZZESE CAPPELLE SUL TAVO S.C.	1	1	0	0
8446	CREDITO COOPERATIVO AREA PRATESE S.C.	1	0	0	1
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
8503	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CONVERSANO S.C.	1	0	0	1
8509	BANCA CENTRO EMILIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
8531	BANCA DI COSENZA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
8595	BANCA DEL CROTONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8616	BANCA ADIGE PO CREDITO COOPERATIVO LUSIA S.C.	1	0	0	1
8619	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LESMO S.C.	1	0	0	1
8623	BANCA DI CAVOLA E SASSUOLO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	1	0
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1	0	0	1
8670	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI MONTEPULCIANO S.C.	1	0	0	1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	1	0
8700	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL METAURO S.C.	1	0	0	1
8704	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI OSTRA E MORRO D'ALBA S.C.	1	0	0	1
8777	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL TUSCOLO - ROCCA PRIORA S.C.P.A.	1	0	1	0
8787	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RIANO S.C.	1	0	0	1
8811	BANCA DEL VALDARNO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8817	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE TARANTO S.C.	1	0	0	1
8843	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANT'ELENA (PADOVA) S.C.	1	1	0	0
8855	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA S.C.	1	1	0	0
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	1	0	0	1
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
8910	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI VESTENANOVA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1	0	0
8917	CREDITO TREVIGIANO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	0	0	1
8930	BANCA DEL CANAVESE - CREDITO COOPERATIVO DI VISCHE E DEL VERBANO CUSIO OSSOLA S.C.	1	0	1	0
8954	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO LA RISCOSSA DI REGALBUTO	1	0	0	1
8964	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "S. BARNABA" DI MARINO S.C.	1	1	0	0
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SANGRO TEATINA DI ATESSA	1	0	1	0
8975	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SAN GIUSEPPE DI MUSSOMELI S.C.	1	0	0	1
8990	BANCA SANTO STEFANO - CREDITO COOPERATIVO - MARTELLAGO-VENEZIA S.C.	1	0	0	1
8995	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VALMARECCHIA NEI COMUNI DI RIMINI E VERUCCHIO (RIMINI) S.C.	1	0	1	0
10631	MEDIOBANCA - BANCA DI CREDITO FINANZIARIO S.P.A.	1	0	0	1
19000	MEDIOFACTORING S.P.A.	1	0	0	1
19090	TRANS INTERNATIONAL COMMERCIAL AND SERVICES TICS	1	1	0	0
19199	FORTIS LEASE S.P.A.	1	0	0	1
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1	1	0	0
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1	0	0	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING S.P.A.	1	1	0	0
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	1	1	0	0

segue

ABI	Intermediario	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19362	CITICORP FINANZIARIA S.P.A. – CITIFIN	1	0	0	1
19420	BNL FINANCE S.P.A.	1	1	0	0
19510	COGART CNA PIEMONTE S.C.P.A.	1	0	0	1
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.P.A.	1	0	0	1
31039	UNITED CONSULTING FINANCE SOCIETÀ FINANZIARIA	1	1	0	0
31108	TERFINANCE S.P.A.	1	1	0	0
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	1	1	0	0
31364	ANGELO COSTA	1	0	1	0
31393	COFIMAR	1	1	0	0
31423	AGENZIA PEGNI STANEK	1	1	0	0
31949	KENT FINANZIARIA	1	0	0	1
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	1	0	0	1
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	1	1	0	0
32367	TREVI FINANCE 2	1	0	0	1
32426	CONETRURIA S.P.A.	1	1	0	0
32604	SPV IEFER DUE	1	0	0	1
32615	FBS GESTIONI	1	0	0	1
32709	CREDIRAMA S.P.A.	1	1	0	0
32739	GUBER	1	0	0	1
32822	ITAL PRESTITI	1	1	0	0
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1	0	0	1
32900	FINANZIO FACILE	1	1	0	0
32943	CARREFOUR SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1	0	1	0
32949	NEW PRESTITEMPO	1	0	0	1
33005	BHW FINANCIAL	1	1	0	0
33024	SIGLA FINANZIARIA	1	1	0	0
33030	FI.LO. VERDE	1	1(*)	0	0
33042	FACTORIT S.P.A.	1	0	0	1
33150	CELLINI FINANCE	1	0	0	1
33196	FINANZIARIA SAN GIACOMO S.P.A.	1	0	0	1
33274	SAGRANTINO ITALY	1	0	0	1
33275	FERRARI FINANCIAL SERVICES	1	1	0	0
33283	3 F FINANZIAMENTI S.P.A.	1	1(*)	0	0
33358	INDEXFIN	1	0	0	1
33627	ALBA LEASING S.P.A.	1	0	1	0
36693	FIDIMPRESA SCPA Confidi ex art. 155.4 TUB	1	0	0	1
38084	IMPREFIDI LAZIO Confidi ex art. 155.4 TUB	1	0	0	1
	Soggetti non tenuti ad aderire	4	0	0	4
	<b>Totale</b>	<b>2.763</b>	<b>1.109</b>	<b>613</b>	<b>1.041</b>

(\*) Decisione non eseguita.

## NOTE METODOLOGICHE

In tutte le tavole per ricorsi ricevuti si intendono i ricorsi pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2011 sono considerati i ricorsi presentati nel periodo 1° gennaio 2011 - 31 dicembre 2011.

I dati relativi al 2010 – riportati a fini di raffronto nelle tavole 1, 2, 3 e 4 – fanno riferimento al periodo dal 15 ottobre 2009, data di avvio dell'ABF, al 31 dicembre 2010. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella Relazione n. 1/2010 sono dovuti a rettifiche e integrazioni.

Tavola 1: sono imputati alla tipologia istituti di pagamento gli operatori che, alla data del 31 dicembre 2011, risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori “ibridi finanziari”, iscritti anche nell'elenco speciale degli intermediari finanziari, confluiscono nella tipologia finanziarie dell'elenco speciale *ex art.* 107 TUB (testo previgente alla riforma).

Tavola 4: l'articolazione per oggetto del ricorso segue il sistema di classificazione dei ricorsi e delle decisioni attualmente in uso.

Tavole 5 e 6: per ricorsi decisi si intendono tutti i ricorsi che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo 1° gennaio 2011 - 31 dicembre 2011.

Tavola 6: per ricorsi irricevibili si intendono i ricorsi che sono stati dichiarati tali a cura delle Segreterie tecniche, in applicazione delle disposizioni sull'ABF del 2009, in vigore fino al 31 dicembre 2011. Si tratta di ricorsi risultati, sulla base di evidenze univoche, estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura. Sono compresi anche i ricorsi che, in applicazione delle medesime disposizioni del 2009, sono stati archiviati a cura delle Segreterie tecniche a seguito della successiva rinuncia del ricorrente.

Tavole 6 e 8: gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in

- accolti, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- cessati, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere;
- respinti, che comprendono i ricorsi che l'organo decidente ha rigettato e quelli che non ha potuto decidere nel merito perché ha accertato una causa di irricevibilità.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti/respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda che residua.

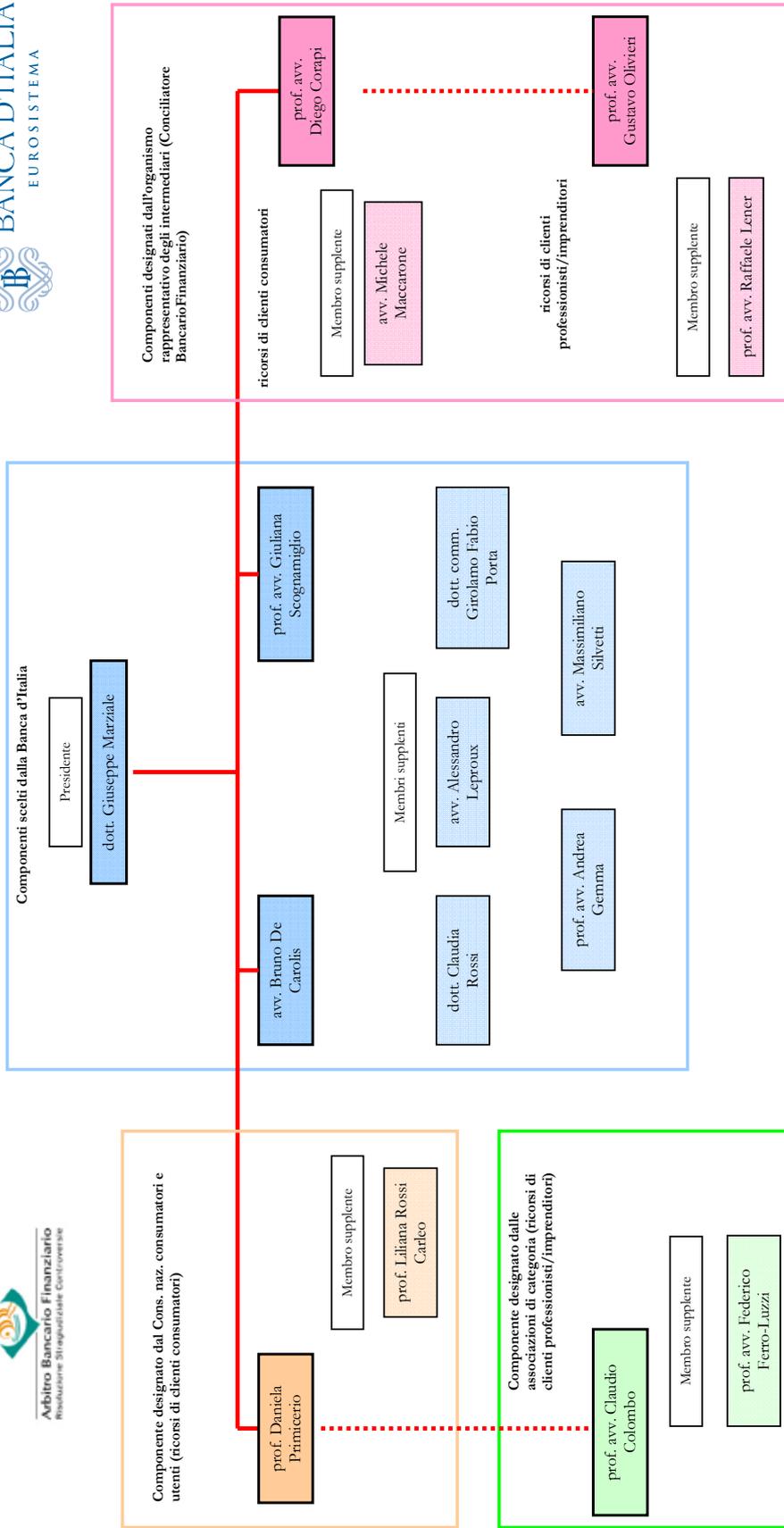
Tavole 7 e 8 (elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi):

- il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell'anno 2011);
- il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell'anno 2011, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo 2009-2010). Possono rientrarvi ricorsi decisi nell'ultima parte dell'anno, per i quali al 31 dicembre 2011 non era stato ancora comunicato alle parti il testo della decisione;
- in caso di ricorso unico ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati. Ciò determina che il totale dei ricorsi decisi di cui alla tavola 8 differisca di alcune unità dal totale indicato nelle altre tavole;
- nell'attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si è fatto riferimento alla situazione giuridica – compresa l'iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia - esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d'anno è riportata la denominazione dell'intermediario al 31 dicembre 2011;
- in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2011, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell'operazione sono imputati al soggetto incorporato, quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante;
- per i confidi di cui all'art. 155, comma 4, TUB (testo previgente alla riforma), iscritti nell'apposita sezione separata dell'elenco generale degli intermediari finanziari, nella colonna ABI è riportato il numero di iscrizione in tale sezione.

**C. COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI  
E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO  
(al 31 maggio 2012)**

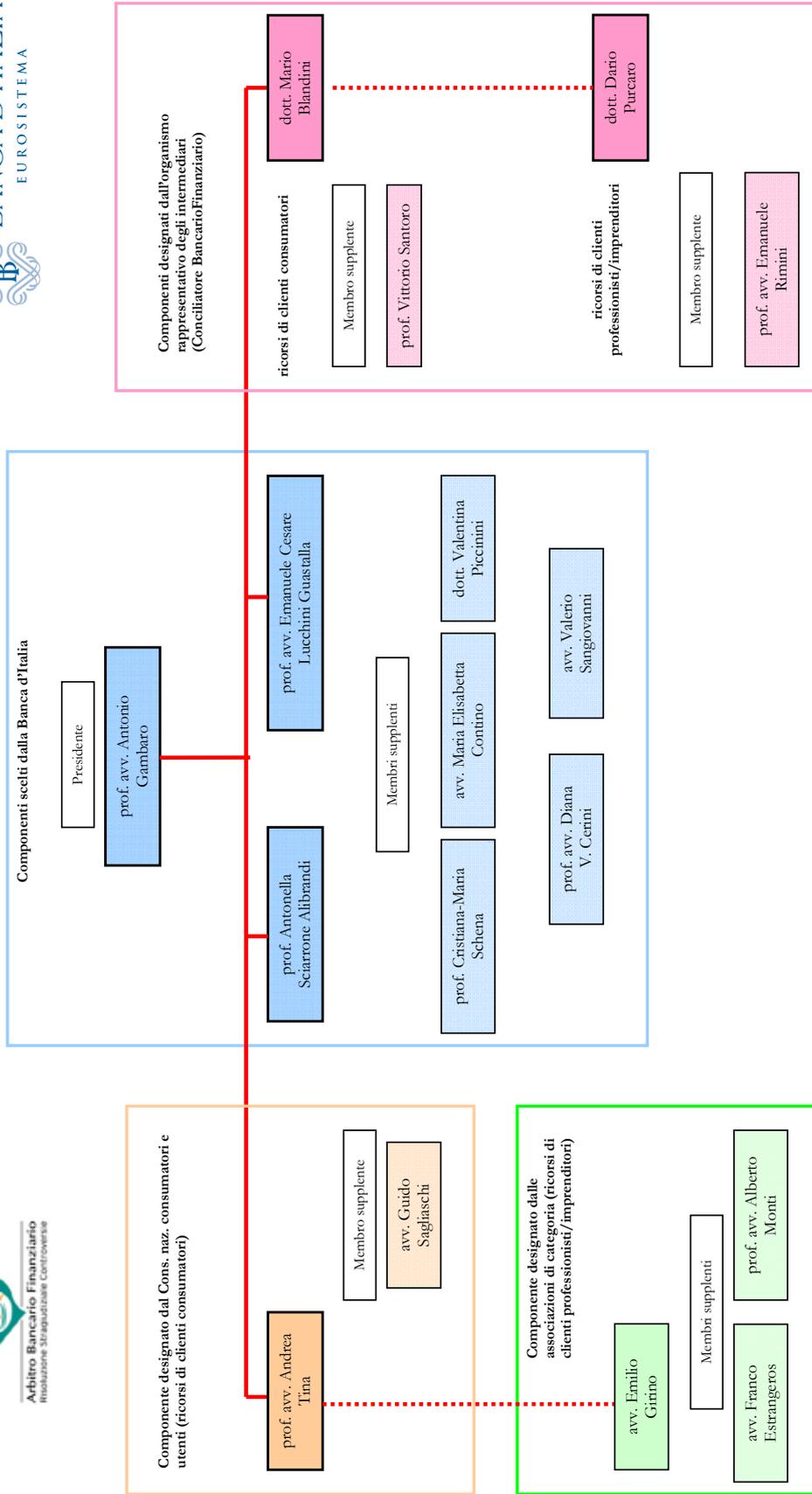


## Collegio di Roma



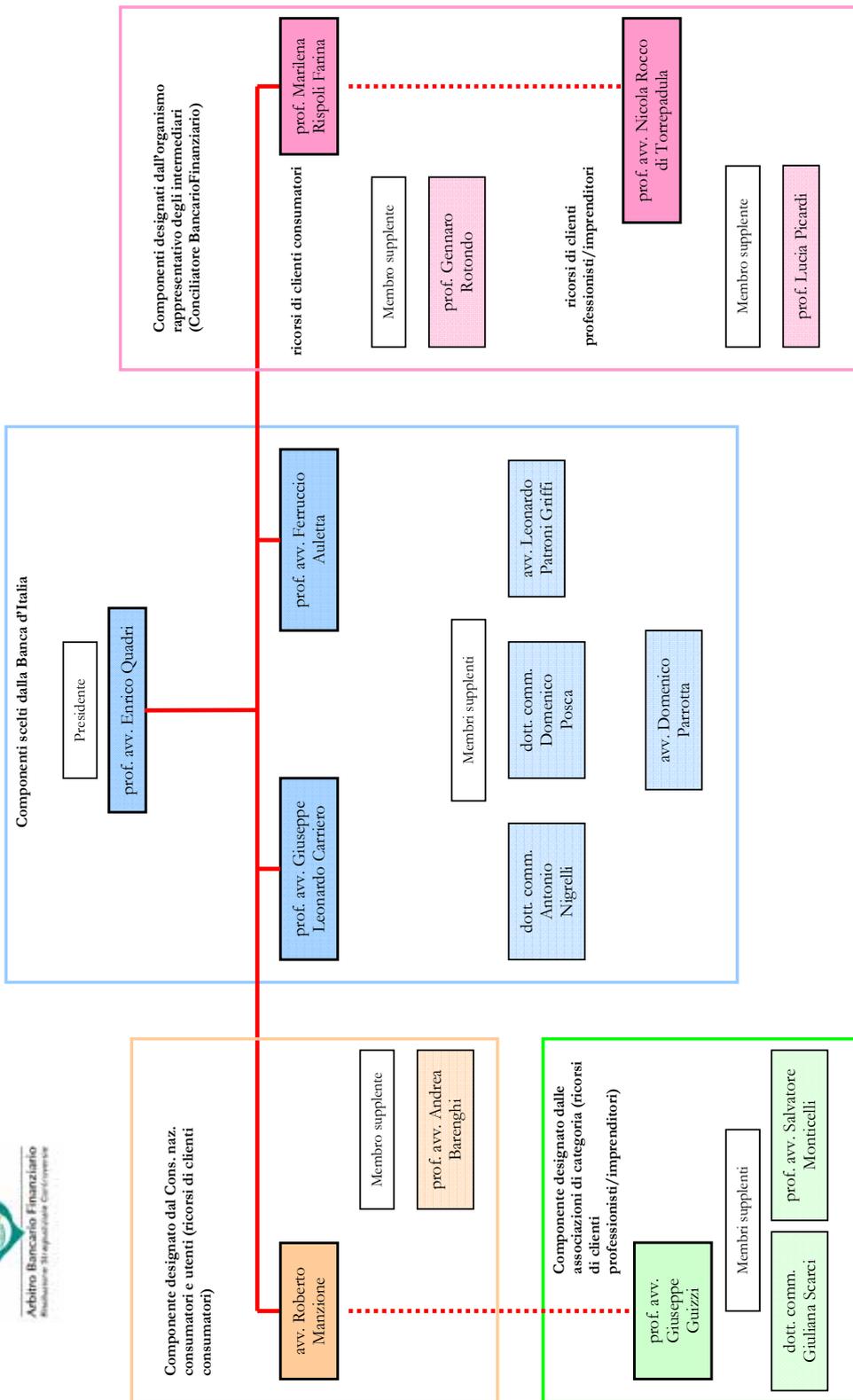
**Nomine e avvicendamenti:** il prof. avv. Andrea Gemma e l'avv. Massimiliano Silveti sono stati nominati come supplenti aggiuntivi, su designazione della Banca d'Italia, il 12 gennaio 2012. Il 15 dicembre 2011 il prof. avv. Saverio Ruperto, membro effettivo designato dal Conciliatore BancarioFinanziario, ha rinunciato all'incarico in ragione della sua nomina a Sottosegretario di Stato; il 3 aprile 2012 è stato nominato al suo posto il prof. avv. Diego Corapi. Il 1° aprile 2011 ha rassegnato le dimissioni l'avv. Dario Casa, membro supplente designato dal Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti consumatori; il 12 luglio 2011 è stato nominato al suo posto l'avv. Michele Maccarone. Il 16 febbraio 2012 ha rassegnato le dimissioni il prof. avv. Bruno Capponi, membro supplente designato da Confindustria di concerto con Confindustria, Confartigianato e Confagricoltura.

## Collegio di Milano



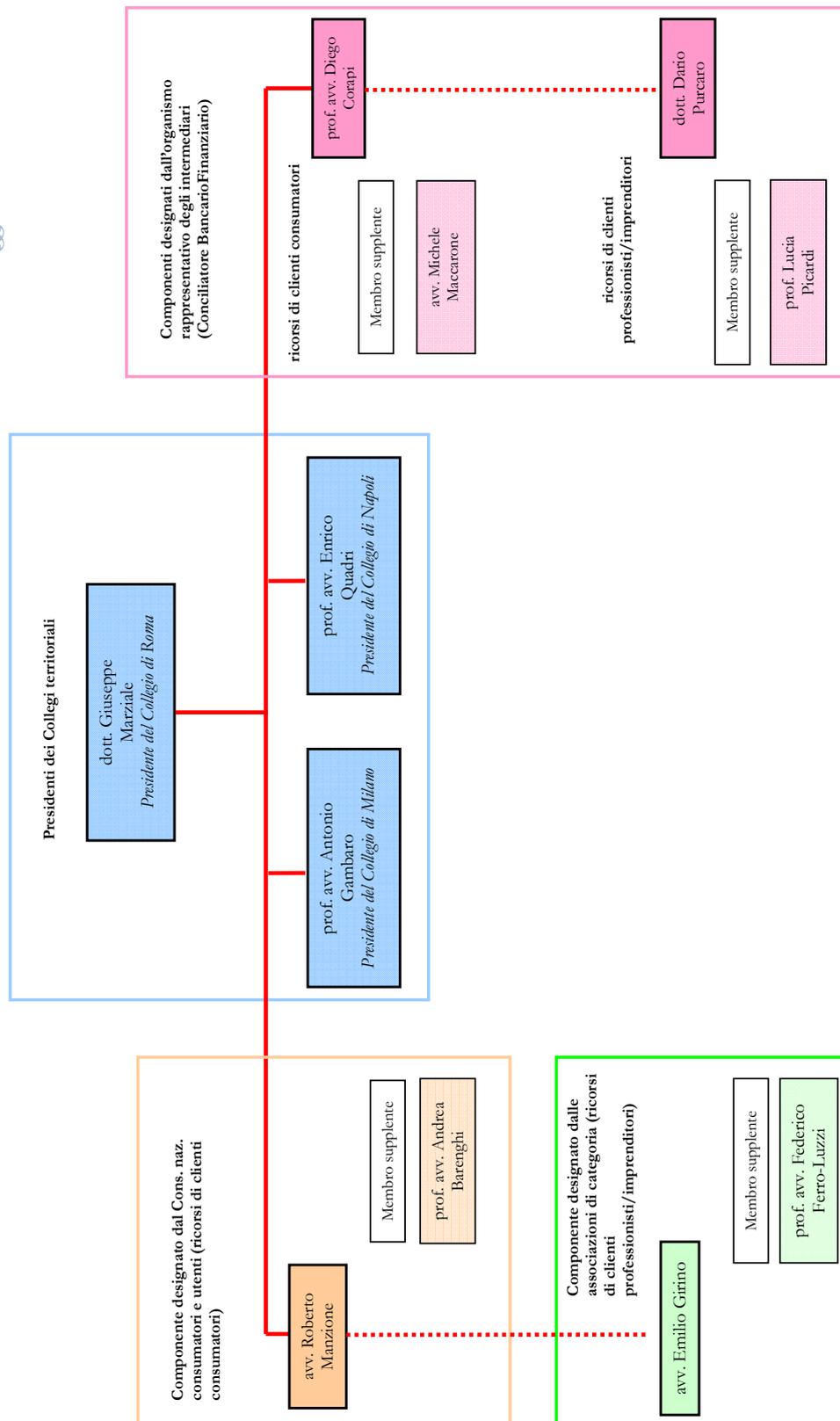
**Nomine e avvicendamenti:** la prof. avv. Diana V. Cerini e l'avv. Valerio Sangiovanni sono stati nominati come supplenti aggiuntivi, su designazione della Banca d'Italia, il 12 gennaio 2012. Il 5 febbraio 2012 ha rassegnato le dimissioni la dott.ssa Anna Bartolini, membro effettivo designato dal Consiglio nazionale consumatori e utenti; il 24 aprile 2012 è stato nominato al suo posto il prof. avv. Andrea Tina.

## Collegio di Napoli



**Nome e avvicendamento:** il 7 aprile 2011 ha rassegnato le dimissioni il dott. comm. Leopoldo Variiale, membro effettivo designato dalla Banca d'Italia; nella stessa data è stato nominato al suo posto il prof. avv. Giuseppe Leonardo Carrero. L'avv. Domenico Parrotta è stato nominato come supplente aggiuntivo, su designazione della Banca d'Italia, il 12 gennaio 2012.

## Collegio di coordinamento (anno 2012)



**Nota:** i membri che, insieme ai tre Presidenti dei Collegi territoriali, compongono il Collegio di coordinamento sono estratti a sorte annualmente dalla Banca d'Italia, con il relativo membro supplente, secondo quanto previsto dalle disposizioni sull'ABF. Per la sostituzione dei tre Presidenti si applicano le regole previste per la sostituzione del Presidente del rispettivo Collegio territoriale.