

**CIRCOLARE INFORMATIVA 40/13**

Milano, 17 settembre 2013

**OGGETTO: Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario – Anno 2012**

Si trasmette, per opportuna informativa agli Associati, la Relazione annuale sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario per l'anno 2012.

Cordiali saluti

Il Segretario Generale  
Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
AOSTA FACTOR	Marziano BOSIO	ARCARES	Simona DI VARA
BANCA CARIGE	Anna LANFRANCO	FS2A	Francesco SACCHI
BANCA FARMAFACTORING	Direzione Generale	SCIUME' & ASSOCIATI	Marco CUPIDO
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	SEFIN	Claudia NEGRI
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Direzione Generale	STUDIO LEG. F.D'ANIELLO & ASSOCIATI	Lina LONGOBARDI
BARCLAYS BANK	Francesco MAZZITELLI	STUDIO LEG. AVV. FRANCO PILATO	Paolo VERRECCHIA
BCC FACTORING	Oliviero SABATO	STUDIO LEG. GIOVANARDI FATTORI	Segreteria Generale
BETA SKYE	Direzione Generale	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
BURGO FACTOR	Ugo BERTINI		
CENTRO FACTORING	Servizio Affari generali		
CLARIS FACTOR	Antonio BIANCHIN		
COOPERFACTOR	Lorenzo MASSA		
CREDEMFACTOR	Direzione Generale		
CREDIT AGRICOLE COMM. FINANCE	Ivan TOMASSI		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Direzione Generale		
FACTORCOOP	Direzione Generale		
FACTORIT	Direzione Generale		
FERCREDIT	Giuliana PETROZZI		
FIDIS	Luigi MATTA		
GE CAPITAL FINANCE	Direzione Generale		
GE CAPITAL FUNDING SERVICES	Giuseppe FARAGO' Luca PIGHI		
GENERALFINANCE	Direzione Generale		
IBM ITALIA SERV. FINANZ.	Bruno PASERO		
IFITALIA	Direzione Generale		
INVITALIA	Direzione Generale		
MEDIOFACTORING	Sandra MALANCA		
MPS Leasing & Factoring	Direzione Generale		
SACE FCT	Franco PAGLIARDI		
SERFACTORING	Direzione Generale		
SG FACTORING	Carlo MESCIERI		
SIS.PA.	Gianluigi RIVA		
UBI FACTOR	Attilio SERIOLI		
UNICREDIT FACTORING	Renato MARTINI		



BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA  
EUROSISTEMA

# Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

Numero 3 - 2012

© Banca d'Italia, 2013

**Indirizzo**

Via Nazionale, 91  
00184 Roma - Italia

**Telefono**

+39 0647921

**Sito internet**

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

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

*Stampato nel mese di luglio 2013  
presso la Divisione Editoria e stampa  
della Banca d'Italia*

## PRESENTAZIONE

*Nel suo terzo anno di funzionamento l'ABF ha affrontato un impegno importante sotto il profilo quantitativo: dal 2011 al 2012 i ricorsi presentati sono aumentati del 58%. Ogni mese, in media, quasi 500 clienti hanno sottoposto una nuova controversia all'Arbitro relativa alla relazione con una banca o un intermediario finanziario: una contestazione sulla correttezza del suo operato, un contrasto sorto sull'applicazione delle regole, una questione sui confini dei reciproci diritti e obblighi.*

*Il forte incremento di ricorsi ha messo alla prova la macchina organizzativa dell'ABF e testato la bontà degli interventi messi a punto per accrescerne l'efficienza. Lo sforzo della Banca d'Italia per assicurare il buon funzionamento del sistema prosegue tuttora.*

*Le decisioni assunte dall'ABF nel corso del 2012 sono state più di 4.000. A seguito della scadenza del mandato triennale, la compagine dei tre Collegi è stata rinnovata, sia pure parzialmente al fine di preservarne la necessaria continuità operativa.*

*Nel 2012 si è riunito il primo Collegio di coordinamento: allo scopo di favorire l'uniformità degli orientamenti sono stati risolti i punti di dissonanza emersi tra i Collegi territoriali su alcune importanti questioni. Le pronunce del Collegio di coordinamento, che potranno costituire un punto di riferimento per gli intermediari e i clienti, sono richiamate e illustrate nell'ambito della rassegna tematica delle decisioni che, anche quest'anno, accompagna la Relazione.*

*Le tavole statistiche e i grafici che, arricchiti, completano questa Relazione restituiscono un'interessante rappresentazione della "geografia" e delle diverse dimensioni del contenzioso affluito all'Arbitro. Insieme alla rassegna delle decisioni potranno fornire indicazioni utili agli uffici reclami degli intermediari, agli operatori del diritto, alle associazioni di categoria, alla clientela, al pubblico in generale.*

*Le pronunce dell'ABF non vincolano le parti sul piano giuridico: la loro forza poggia sull'autorevolezza del sistema e l'adesione pressoché di tutti gli intermediari a quanto i Collegi decidono in favore dei clienti ne è la conferma.*

*L'ABF, tuttavia, non è funzionale solo a ripristinare l'equilibrio del singolo rapporto in cui è sorto un contrasto. Lo sforzo della Banca d'Italia per sostenerne l'attività, notevole anche sul piano delle risorse impegnate, acquista significato laddove l'Arbitro riesca a incidere in profondità sul sistema delle relazioni tra intermediari e clienti.*

*I numeri raggiunti, la varietà dei casi affrontati e delle decisioni assunte rendono il patrimonio informativo dell'ABF sempre più ricco e consentono di svolgere una pluralità di analisi. L'attività dell'Arbitro può integrare il quadro informativo che orienta l'azione della Vigilanza, nel rispetto del principio dell'indipendenza reciproca tra quest'ultima e l'ABF.*

*Per gli intermediari, il consolidamento degli orientamenti dei Collegi deve dare impulso a un'applicazione coerente e convinta delle norme e all'adozione di prassi e comportamenti realmente trasparenti e corretti; ciò non solo in risposta a un ricorso, ma nella quotidiana operatività.*

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 18 giugno 2009 e successive modificazioni).

Essa rende conto dell'attività svolta dal sistema stragiudiziale nel suo complesso nel corso del 2012.





## INDICE

<b>Premessa</b>	9
<b>I. Il terzo anno di funzionamento</b>	11
L'intervento della Corte Costituzionale in tema di mediazione	11
Segnalazioni dei Prefetti all'ABF	13
Composizione e funzionamento dei Collegi	14
Iniziative di comunicazione e per la diffusione della conoscenza dell'ABF	15
Risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net	16
Evoluzione della normativa comunitaria sugli ADR	17
I rapporti con la Banca d'Italia quale Autorità di vigilanza	18
<b>II. Dati sui ricorsi e sull'andamento operativo</b>	21
Dati statistici sui ricorsi, sugli esiti e sull'attività dei Collegi	21
Andamento operativo	28
<b>III. Le principali questioni affrontate dall'ABF</b>	31
<b>IV. Rassegna delle decisioni dei Collegi</b>	41
Osservazioni preliminari	43
Conto corrente	44
Depositi bancari e buoni postali fruttiferi	53
Mutui e altri finanziamenti	55
Strumenti di pagamento	70
Iscrizioni nelle banche dati	75
Orientamenti in tema di procedura	86
<b>Appendice</b>	97
Dati statistici	99
Note metodologiche	119
Composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento	121



## PREMESSA

*Le informazioni generali sul funzionamento dell'ABF e sulla normativa rilevante sono disponibili sul sito internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it); le precedenti relazioni sul 2010 e sul 2011, pure disponibili sul sito, descrivono in modo dettagliato le finalità, le caratteristiche, i limiti di competenza del sistema stragiudiziale.*

*Per un rapido inquadramento sono qui richiamati i tratti principali dell'ABF.*

Con l'istituzione dell'Arbitro Bancario Finanziario la Banca d'Italia ha inteso fornire uno strumento specifico di tutela ai clienti delle banche e degli intermediari finanziari e, al contempo, un servizio alla collettività per l'agevole risoluzione delle controversie che tipicamente insorgono nel settore bancario e finanziario.

In caso di controversia che non abbia trovato soluzione attraverso la presentazione di un reclamo all'intermediario e rientri nei limiti di competenza stabiliti, il cliente può rivolgersi all'ABF.

I costi della procedura a carico del ricorrente sono estremamente contenuti (20 euro di contributo), anche perché non è richiesta alcuna forma di assistenza legale per presentare ricorso all'Arbitro.

La decisione è assunta da un Collegio 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) (1); per la nomina a componente dell'ABF sono previsti specifici requisiti di professionalità e indipendenza.

L'Arbitro è un ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di tipo decisorio: la soluzione della lite avviene attraverso la decisione di un organo terzo, che esamina il caso alla luce dei documenti presentati da entrambe le parti e stabilisce chi ha ragione e chi ha torto. Sulla base delle domande formulate dal cliente, l'Arbitro stabilisce cosa eventualmente deve fare o dare l'intermediario per ripristinare una situazione di "giustizia".

La decisione è assunta sul singolo caso secondo diritto, ossia applicando le specifiche previsioni di legge e regolamentari che disciplinano la questione controversa, nonché i principi generali del diritto civile e processuale. Essa è rimessa in modo pieno ed esclusivo ai Collegi; la Banca d'Italia svolge l'attività di segreteria tecnica attraverso proprie strutture incaricate di attività ausiliarie e preparatorie.

I tempi indicati dalle disposizioni per la definizione dei ricorsi sono brevi: 105 giorni per assumere la decisione (di cui 45 riconosciuti all'intermediario per presentare le sue controdeduzioni e 60 per assumere la decisione), fatti salvi gli eventuali

---

(1) Per i clienti consumatori, dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti professionisti/imprenditori, da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; per gli intermediari, dal Conciliatore Bancario Finanziario.

periodi di sospensione, e 30 giorni per comunicare alle parti il testo della pronuncia completo della motivazione.

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

Il valore cogente delle decisioni dell'Arbitro risiede nella loro autorevolezza e imparzialità. Peraltro, se l'intermediario rifiuta di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio in favore del cliente, è prevista la pubblicazione della notizia del suo inadempimento.

## I. IL TERZO ANNO DI FUNZIONAMENTO

*Il 1° gennaio 2012 sono divenute operative le novità procedurali di cui si è ampiamente detto nella precedente Relazione, introdotte dalla Banca d'Italia in occasione dell'entrata in vigore della legge sulla mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali. Negli ultimi mesi dell'anno, altre due novità nell'ordinamento nazionale hanno avuto riflessi sul funzionamento del sistema stragiudiziale: il venir meno dell'obbligatorietà della mediazione per effetto della sentenza della Corte Costituzionale n. 274 del 24 ottobre 2012; la legge sulle segnalazioni dei Prefetti all'ABF in tema di problematiche del credito (d.l. "Salva Italia").*

*Sul piano organizzativo interno, si segnala l'ampio rinnovo della compagine dei Collegi a seguito della naturale scadenza del mandato dei componenti nominati nel 2009 e l'avvio del Collegio di coordinamento.*

*Diverse iniziative di comunicazione hanno favorito la conoscenza dell'Arbitro e della sua attività sul territorio nazionale.*

*A livello internazionale, la partecipazione dell'ABF alla rete Fin-Net ha contribuito allo scambio di informazioni ed esperienze sul funzionamento dei sistemi ADR a livello europeo e consentito di seguire con attenzione l'evoluzione della normativa comunitaria in materia di tutela della clientela.*

### **L'intervento della Corte Costituzionale in tema di mediazione**

La legge sulla mediazione finalizzata alla soluzione delle controversie civili e commerciali (d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28), e in particolare l'art. 5, comma 1 del decreto, aveva introdotto – anche per i contratti bancari e finanziari, a partire dal 20 marzo 2011 – il tentativo obbligatorio di conciliazione, qualificandolo come condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il legislatore aveva altresì stabilito che la condizione obbligatoria di procedibilità potesse essere soddisfatta ricorrendo, alternativamente, a uno degli organismi abilitati alla mediazione o al sistema dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Stante questa equiparazione, la Banca d'Italia ha comunque ritenuto di mantenere inalterate la fisionomia dell'ABF come sistema “decisorio” e le sue specifiche caratteristiche.

Lo scenario dei rapporti tra sistemi stragiudiziali e giustizia ordinaria è mutato per effetto della sentenza della Corte Costituzionale dell'ottobre 2012.

## EFFETTI DELLA SENTENZA DELLA CORTE COSTITUZIONALE IN TEMA DI MEDIAZIONE OBBLIGATORIA

Con sentenza n. 272 del 24 ottobre 2012, pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 12 dicembre 2012, la Corte Costituzionale è intervenuta sull'art. 5, comma 1 del d. lgs. n. 28/2010, dichiarando l'illegittimità costituzionale delle disposizioni che sancivano l'obbligatorietà del preventivo tentativo di conciliazione.

Dal 13 dicembre 2012, quindi, per chi intenda agire in giudizio per la tutela dei propri interessi è venuto meno l'obbligo di tentare preventivamente una soluzione in via stragiudiziale, attraverso un sistema di conciliazione oppure, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, attraverso il ricorso all'ABF.

È importante precisare che il venir meno dell'obbligatorietà del preventivo ricorso all'ABF ai fini della proposizione di una domanda giudiziale non incide sulla vigente disciplina del sistema stragiudiziale, che fa perno sul diritto del cliente di ricorrere dopo aver tentato di risolvere il contrasto con l'intermediario attraverso il reclamo.

Le disposizioni che regolano il funzionamento dell'ABF e l'insieme dei diritti e degli obblighi in esse previsti restano ferme. Sono da ritenersi inapplicabili soltanto le previsioni di tipo procedurale, di stretto raccordo con le norme di legge dichiarate incostituzionali.

La Corte Costituzionale non ha dichiarato illegittima in sé la previsione dell'obbligatorietà, bensì ha rilevato un eccesso di delega, ossia l'assenza nella legge-delega di una disposizione che abilitasse il Governo a sancire l'obbligatorietà della preventiva mediazione ai fini dell'instaurazione di un processo civile.

Proprio questa circostanza è stata di recente richiamata dal Gruppo di lavoro sulle riforme istituzionali istituito dal Presidente della Repubblica (2). In tema di giustizia civile, il Gruppo ha sottolineato la necessità di sistemi di risoluzione delle controversie "non giudiziari" e proposto, a tal fine, la previsione di forme obbligatorie di mediazione, specie per le controversie di minore entità.

A prescindere dalle iniziative legislative che saranno adottate (3), il ricorso all'Arbitro rappresenta un'opportunità offerta dall'ordinamento per comporre, in modo più agevole ed economico, le controversie di valore contenuto tipiche del settore bancario e finanziario.

---

(2) Cfr. Relazione finale del 12 aprile 2013, punto 26.

(3) Con l'art. 84 del d.l. 21 giugno 2013, n. 69, Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia (c.d. "Decreto del fare") è stata reintrodotta l'obbligatorietà del preventivo tentativo di conciliazione per le controversie in materia, tra le altre, di contratti bancari e finanziari; è stata altresì riprodotta la disposizione che equipara il ricorso agli organismi di mediazione e il ricorso all'ABF ai fini del rispetto della condizione di procedibilità della domanda giudiziale. Tali previsioni troveranno applicazione, così come specificato nel secondo comma del medesimo articolo, decorsi trenta giorni dall'entrata in vigore della relativa legge di conversione.

## Segnalazioni dei Prefetti all'ABF

Nel gennaio 2012 il decreto “Salva Italia” ha previsto in capo ai Prefetti la facoltà di segnalare all'ABF specifiche problematiche relative all'erogazione del credito da parte delle banche (4).

Secondo tale normativa, i Prefetti, su istanza riservata del cliente e dopo aver acquisito le osservazioni della banca interessata, possono sottoporre all'Arbitro Bancario Finanziario la problematica, dopo un vaglio preliminare della stessa e trasmettendo un'apposita relazione. Sulla questione così sottoposta, il Collegio competente deve pronunciarsi, invece che nei 60 giorni ordinariamente previsti, entro 30 giorni.

Il Ministero dell'Interno e la Banca d'Italia, di comune accordo, hanno dato attuazione alla norma di legge secondo le rispettive competenze: il primo con la Circolare del 18 ottobre 2012, che fornisce chiarimenti e istruzioni operative ai Prefetti per l'applicazione della novità legislativa e l'inoltro delle segnalazioni (5); la Banca d'Italia con il provvedimento del 13 dicembre 2012, che integra le disposizioni di funzionamento dell'ABF in linea con le previsioni di legge (6).

In particolare, le disposizioni definiscono il peculiare iter cui dà luogo la segnalazione prefettizia per conto del cliente, specificando che possono rientrarvi le contestazioni riguardanti le banche (non altre tipologie di intermediari) in tema di: mancata erogazione, mancato incremento o revoca di un finanziamento; inasprimento delle condizioni applicate a un rapporto di finanziamento; altri comportamenti conseguenti alla valutazione del merito di credito dei clienti (7).

Le segnalazioni prefettizie si differenziano dai ricorsi ordinari sul piano procedurale: i tempi per la decisione sono dimezzati, non sono necessari il preventivo reclamo all'intermediario e il versamento del contributo di 20 euro da parte del ricorrente, non sono previste le controdeduzioni dell'intermediario né l'attività preparatoria della Segreteria tecnica, in quanto il Collegio decide sulla base di una relazione redatta dallo stesso Prefetto.

Sotto il profilo del tipo di tutela che l'ABF può offrire alle ragioni della clientela, invece, i ricorsi “prefettizi” sono del tutto assimilabili ai ricorsi ordinari: il Collegio decide secondo diritto, dopo aver esaminato la problematica alla luce delle norme e dei principi dell'ordinamento.

---

(4) Art. 27-bis, comma 1-*quiquies*, del d.l. 24 gennaio 2012, n. 1, c.d. “Salva Italia” (convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27). La norma si colloca sulla scia dell'esperienza degli speciali “osservatori” sull'andamento dell'erogazione del credito, operanti presso le Prefetture dei capoluoghi di regione. Gli osservatori, istituiti ai sensi del d.l. n. 185/2008, hanno svolto la loro attività dal 15 aprile 2009 al 15 settembre 2010.

(5) Circolare del Ministero dell'Interno n. 17300(2) del 18 ottobre 2012.

(6) Cfr. nuova sezione VI-bis delle disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

(7) Le peculiarità rispetto all'iter ordinario – e in particolare il termine più breve per l'assunzione della decisione da parte del Collegio – hanno reso necessari interventi per il tempestivo adeguamento della procedura informatica che supporta la lavorazione dei ricorsi da parte delle Segreterie tecniche.

E, proprio con riferimento alle problematiche attinenti all'erogazione del credito, i Collegi hanno già avuto modo di pronunciarsi su una variegata casistica e dato luogo a una specifica "giurisprudenza", di cui si dirà nell'ambito della rassegna.

## Composizione e funzionamento dei Collegi

### Rinnovo della compagine

Nell'ottobre 2012, per i componenti effettivi e supplenti nominati in coincidenza con l'avvio del sistema è venuto a scadenza il mandato triennale, rinnovabile, secondo le disposizioni, una sola volta.

Per quelli di designazione della Banca d'Italia – complessivamente 14 nei tre Collegi – si è ritenuto opportuno procedere a un rinnovo parziale della compagine, consentendo l'ingresso di sette nuovi professionisti e conferendo un secondo mandato agli altri sette, allo scopo di preservarne la continuità operativa.

Sono stati parzialmente rinnovati i membri effettivi e supplenti venuti a scadenza di designazione del Conciliatore Bancario Finanziario, del Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) e delle associazioni di categoria delle imprese.

Tutti i provvedimenti di nomina sono pubblicati sul sito *internet* della Banca d'Italia.

L'attuale compagine dei Collegi – riportata nei grafici in appendice – conta un totale di 54 componenti.

### Collegio di coordinamento

Nel 2012 si è tenuta la prima riunione del Collegio di coordinamento, nella composizione riportata in appendice, determinata a seguito dell'estrazione a sorte dei componenti rappresentativi degli intermediari e dei clienti (8).

Le pronunce adottate dal Collegio di coordinamento nel 2012 – pubblicate con specifica evidenza sul sito *internet* dell'ABF e di seguito illustrate nell'ambito della rassegna delle decisioni – hanno stabilito un indirizzo unitario su alcune importanti questioni che erano state oggetto di interpretazioni difformi da parte dei tre Collegi territoriali (ad esempio, sulla natura del preavviso di segnalazioni nei Sistemi di informazione creditizia; sull'invalidità del contratto di finanziamento *revolving*; sulla responsabilità dell'intermediario per mancata levata del protesto).

La valenza di tali pronunce per gli intermediari, da una parte, e per i clienti dall'altra, è su molteplici piani: riducendo i margini d'incertezza nell'interpretazione e nell'applicazione delle norme, esse costituiscono un punto di riferimento per una chiara visione dei confini dei reciproci diritti e obblighi; contribuendo ad assicura-

---

(8) Come detto nella Relazione n. 2/2011, il Collegio di coordinamento, su iniziativa dei singoli Collegi territoriali competenti per la trattazione dei ricorsi, o dei rispettivi Presidenti, può decidere i ricorsi che vertono su questioni di particolare importanza o che hanno generato – o possono generare – orientamenti differenti tra i tre Collegi territoriali. L'attività di segreteria tecnica per il Collegio di coordinamento è svolta da quella, tra le tre che supportano i Collegi territoriali, individuata dalla Struttura di coordinamento delle Segreterie tecniche.



re l'uniformità degli orientamenti dell'ABF sul territorio nazionale, favoriscono una trattazione dei reclami da parte degli intermediari coerente e omogenea.

### ***Iniziative di comunicazione e per la diffusione della conoscenza dell'ABF***

Il sito *internet* [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) consente ai clienti di reperire informazioni utili per fare ricorso e, più in generale, le principali notizie e i documenti rilevanti, anche di tipo normativo, sul funzionamento e sull'attività del sistema.

**Sito ABF  
e Guida pratica**

In particolare, in un'ottica di piena trasparenza, sul sito dell'ABF è liberamente consultabile l'archivio delle pronunce dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento, alimentato sistematicamente con le pronunce assunte mese per mese. Al 31 maggio 2013 l'archivio contava oltre 7.600 pronunce pubblicate.

Sul sito è anche disponibile la versione aggiornata della “Guida pratica” sull'Arbitro Bancario Finanziario, che illustra le caratteristiche del sistema, le modalità di accesso e di svolgimento delle procedure 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*.

Un numero crescente di visitatori ha avuto accesso alle informazioni sull'ABF attraverso il sito *internet*: gli accessi giornalieri nel 2012 sono stati in media 14.037, con un aumento del 49% rispetto all'anno precedente. Il mese che ha fatto registrare il maggior numero di accessi è stato ottobre.

La Banca d'Italia ha messo a disposizione del pubblico il numero verde 800 19 69 69, al quale è possibile rivolgersi per ottenere informazioni di carattere generale sui servizi resi dall'Istituto alla collettività, compreso l'ABF. Scegliendo la relativa opzione, gli utenti possono acquisire le notizie di base sul funzionamento e sulla presentazione dei ricorsi; è anche possibile lasciare un quesito alla segreteria telefonica ed essere contattati.

**Numero verde**

Gli accessi all'opzione dedicata all'ABF sono quasi triplicati rispetto al 2011 e hanno rappresentato nel 2012 il 19% del totale. Anche per quanto riguarda le risposte fornite ai quesiti pervenuti in segreteria telefonica, la materia ABF rappresenta la quota più consistente: circa il 58% del totale. I quesiti riguardano, in prevalenza, gli aspetti procedurali e le materie sulle quali l'Arbitro è competente.

In occasione della pubblicazione della Relazione sul 2011 e della rassegna delle decisioni con essa inaugurata, la Banca d'Italia ha dato impulso a una più capillare diffusione del documento, anche al fine di accrescere la conoscenza del sistema ABF e della sua attività sul territorio nazionale.

**Diffusione  
della Relazione  
sul 2011 e altre  
iniziative**

In sintonia con gli obiettivi di sostenibilità ambientale delineati nel Piano strategico dalla Banca d'Italia 2011-2013, il canale privilegiato di diffusione è stato il sito *internet* dell'ABF.

In considerazione dell'interesse che la "giurisprudenza" dell'Arbitro può rivestire per gli operatori delle professioni legali, la Relazione è stata inviata, per la successiva divulgazione, ai Presidi delle Facoltà di Giurisprudenza, ai Presidenti dei Tribunali e agli Ordini degli avvocati.

La presentazione della Relazione sul 2011 e della rassegna delle decisioni è stata l'occasione per organizzare specifici incontri di confronto sull'esperienza dell'ABF e sugli orientamenti dei Collegi.

Gli incontri si sono svolti nelle città di Torino (presso il Tribunale), Bologna (presso il Centro San Domenico) e Palermo (presso la Sede della Banca d'Italia), con la partecipazione di alcuni membri dei Collegi, di personalità del mondo accademico e delle professioni legali, nonché di esponenti delle associazioni rappresentative degli intermediari e dei clienti. Altre iniziative per la diffusione del documento a livello territoriale sono state organizzate da Filiali della Banca d'Italia.

L'interesse per i meccanismi alternativi di risoluzione delle controversie, e per il funzionamento dell'ABF in particolare, è stato testimoniato da numerose iniziative organizzate nel 2012 dalle associazioni rappresentative degli intermediari, da singoli operatori, da enti di formazione.

In particolare, il Conciliatore BancarioFinanziario ha organizzato nel mese di settembre un convegno dal titolo "L'esperienza europea in materia di ADR nel campo bancario, finanziario e assicurativo", al quale hanno preso parte, tra l'altro, rappresentanti del Governo, delle istituzioni comunitarie e della Banca d'Italia.

Nell'ambito del convegno si è svolto un ampio dibattito sull'evoluzione della normativa comunitaria a tutela dei consumatori, sull'esperienza degli ADR operanti in Europa e su quella dell'ABF; il convegno ha inoltre ospitato la riunione di alcuni componenti di Fin-Net, la rete dei sistemi ADR europei operanti nel campo bancario, finanziario e assicurativo, di cui si dirà nel prossimo paragrafo.

### ***Risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net***

Dal 2011 l'ABF aderisce alla rete di cooperazione fra organismi nazionali di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel settore finanziario, denominata Fin-Net (9). La Commissione europea ne ha promosso la costituzione e successivamente favorito l'adesione di un ampio numero di sistemi stragiudiziali europei. Attualmente aderiscono a Fin-Net 56 diversi sistemi ADR operanti negli Stati membri dell'UE (eccettuati soltanto Bulgaria, Cipro, Lettonia, Romania, Slovacchia, Slovenia), nonché in Islanda, Liechtenstein e Norvegia.

Fin-Net nasce come rete di scambio informativo e cooperazione tra i vari sistemi ADR nazionali, al fine di agevolare l'accesso dei consumatori ai meccanismi di

---

(9) 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.

risoluzione stragiudiziale delle controversie nei casi in cui queste abbiano carattere transfrontaliero, ossia coinvolgano operatori con sede in uno Stato membro diverso da quello di residenza del consumatore. Sulla base del protocollo d'intesa sottoscritto dai sistemi aderenti, ciascun ADR si impegna a fornire rapidamente informazioni, anche relative alla normativa vigente nel rispettivo ordinamento; grazie a Fin-Net, il consumatore può contattare l'ADR nel proprio paese di residenza e ricevere da quest'ultimo assistenza e collaborazione tecnica per individuare il sistema estero competente e rivolgersi a esso.

Il funzionamento di Fin-Net si inserisce nel più ampio quadro di azione per la tutela dei consumatori del settore finanziario e per lo sviluppo del mercato unico. La Commissione, infatti, attraverso Fin-Net intende accrescere sia il grado di informazione e consapevolezza della clientela bancaria e finanziaria circa le potenzialità degli strumenti alternativi di risoluzione delle controversie, sia il livello di armonizzazione delle regole di funzionamento dei diversi sistemi. L'obiettivo è quello di fissare *standard* di qualità e di buon funzionamento degli ADR che da principi non vincolanti si trasformino in regole armonizzate applicabili a tutti gli ADR europei.

In tale ambito, la Commissione ha elaborato una proposta di direttiva sugli ADR.

### ***Evoluzione della normativa comunitaria sugli ADR***

Il 21 maggio 2013 sono stati approvati la direttiva sull'ADR per i consumatori (10) e il regolamento sull'ODR per i consumatori (11), che permetteranno ai consumatori dell'UE di ricorrere ad organismi ADR per trattare, anche *online*, in modo efficace, equo, indipendente e trasparente, a prescindere dal luogo di residenza all'interno dell'UE, le controversie relative alla vendita di beni e alla fornitura di servizi. Qualsiasi controversia, dovrà essere risolta entro 90 giorni. Dal 9 luglio 2013 – data di entrata in vigore della direttiva – gli Stati membri avranno 24 mesi di tempo per recepirla nella legislazione nazionale.

#### **La direttiva sugli ADR**

La direttiva ha come obiettivi: l'eliminazione delle differenze esistenti a livello normativo tra gli Stati membri; l'imposizione agli operatori di obblighi informativi stringenti in merito ai sistemi ADR ai quali i consumatori possono rivolgersi per la soluzione delle controversie transfrontaliere; la creazione di un sistema di monito-

---

(10) Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori), pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 18 giugno 2013, L165. Il testo della direttiva è consultabile all'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:IT:PDF>.

(11) Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea del 18 giugno 2013, L165. Il testo del regolamento è consultabile all'indirizzo <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0001:0012:IT:PDF>.

raggio del funzionamento degli ADR, a cura di un'autorità nazionale specificamente designata, alla quale spetterà anche la verifica del rispetto dei requisiti previsti dalla direttiva.

#### Il regolamento sugli ODR

Per quanto concerne il regolamento ODR, l'obiettivo è prevedere, per il commercio *online*, un sistema di risoluzione delle controversie interattivo e facile da usare. L'operatività dei sistemi esistenti negli Stati membri ha suggerito di incentrare l'intervento normativo sulla realizzazione di una piattaforma informatica, in tutte le lingue dell'UE, che collegherà tutti gli organismi ADR nazionali. Alla piattaforma potranno rivolgersi consumatori e professionisti che intendano risolvere le controversie derivanti dal commercio *online* di beni e servizi. Gli operatori *online* doteranno i propri siti *internet* di un *link* alla piattaforma ODR per informare i propri clienti. Sul portale “*Your Europe*”, saranno disponibili moduli di reclamo *standard* e consigli per gli acquirenti per scegliere il regime di risoluzione più appropriato per la loro controversia.

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

L'ABF si presenta nel panorama nazionale degli organismi ADR con caratteri di indubbia originalità, soprattutto per il ruolo che vi riveste la Banca d'Italia. È a quest'ultima, infatti, che il legislatore e la delibera del CICR affidano il compito di definirne il disegno organizzativo, emanare le disposizioni applicative, procedere alle nomine dei componenti dei Collegi, fornire mezzi e risorse per il funzionamento del sistema stragiudiziale.

In particolare, la Banca d'Italia svolge l'attività di segreteria tecnica dei Collegi con proprio personale che, nell'ambito di strutture dedicate – distinte dalle unità di Vigilanza – sono incaricate di attività ausiliarie e preparatorie; la decisione è invece rimessa in modo pieno ed esclusivo ai Collegi, secondo un più generale modello di riferimento che prevede di attribuire i compiti di carattere organizzativo all'Autorità pubblica, ma di riservare le competenze di tipo decisorio, conciliativo e/o arbitrale a soggetti distinti dalle singole Autorità di settore.

La contiguità del sistema stragiudiziale ABF con l'Autorità di vigilanza e la previsione secondo cui le decisioni dei Collegi “integrano il più ampio quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo” (12) hanno reso opportuno chiarire i termini del rapporto tra ABF e Banca d'Italia in occasione della revisione della disciplina (13).

In proposito, può risultare utile precisare che per l'Autorità di vigilanza l'Arbitro Bancario Finanziario costituisce un tassello importante nella strategia complessiva

(12) 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.

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

della tutela della trasparenza e della correttezza nei rapporti tra intermediari e clienti. Finalità, quest'ultima, che negli ultimi anni si è affiancata, in un rapporto di complementarità, alla tutela della stabilità del sistema bancario e finanziario. La scelta compiuta dalla Banca d'Italia e l'impegno che a essa consegue è coerente con l'obiettivo dell'effettività della tutela: la concreta protezione dei diritti dei singoli clienti può realizzarsi infatti solo attraverso la messa a disposizione di strumenti di composizione delle liti non onerosi che, specie nei casi di controversie di modesto ammontare, consentano alla parte che ha ragione di non rinunciare alla tutela del proprio diritto.

Le misure che la Banca d'Italia può adottare nei confronti degli intermediari, a tutela della trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, sono infatti misure di carattere amministrativo volte a proteggere l'interesse collettivo dei clienti e non già a risolvere la singola controversia, compito quest'ultimo rimesso all'esclusiva competenza del giudice o, in alternativa, a organismi di risoluzione stragiudiziale come l'ABF, sia pure con effetti diversi sul piano giuridico (14).

L'istituzione dell'ABF da parte della Banca d'Italia completa dunque il quadro degli strumenti di cui la clientela può avvalersi in relazione alle controversie in materia bancaria e finanziaria, e contribuisce, in via mediata, all'*enforcement* pubblico della disciplina di settore e all'osservanza, da parte degli intermediari, delle altre disposizioni a essi applicabili; resta fermo che lo svolgimento dei compiti di vigilanza e la risoluzione delle controversie si collocano su piani del tutto diversi e conservano la piena e reciproca autonomia. Ciò è, d'altra parte, quanto avviene in altri ordinamenti giuridici, non solo europei, in cui la protezione del consumatore è affidata alla combinazione fra regolazione e controlli amministrativi, da un lato, e rimedi rimessi all'iniziativa del privato, dall'altro, tra loro complementari e non alternativi.

La Banca d'Italia, nell'ambito dei poteri di intervento attribuiti dal Testo Unico Bancario (d'ora in poi 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 (15).

Utilizzo delle  
informazioni ABF

Per quanto concerne il nesso tra l'attività dell'ABF e i requisiti organizzativi prescritti agli intermediari dalle disposizioni di trasparenza (16), non sussiste un obbligo di recepire nei rapporti con la clientela ogni indicazione o soluzione interpretativa espressa dall'ABF.

---

(14) In particolare, le decisioni dei Collegi ABF sono prive di effetti giuridici tra le parti che sono sempre libere di rivolgersi all'Autorità giudiziaria. Se l'intermediario decide di dare attuazione a quanto disposto dall'ABF e il ricorrente accetta, la controversia viene infatti risolta in virtù di atti di autonomia privata.

(15) Cfr. p. 4 del resoconto della fase di consultazione pubblica sul progetto di revisione della disciplina dell'ABF del dicembre 2011, disponibile sul sito *internet* [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it).

(16) 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.

## Gli uffici reclami

Peraltro, secondo le disposizioni sull'ABF (17) le banche e gli intermediari finanziari devono assicurare, adottando specifiche procedure interne, che i propri uffici 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 *internet*, aggiornato con cadenza mensile. Si aggiunge la Relazione annuale sull'attività dell'ABF che, oltre a una panoramica dei casi e delle questioni affrontate, contiene una rassegna di approfondimento sulle decisioni dei Collegi.

Ferma restando la separazione tra la funzione di vigilanza sugli intermediari e il sistema ABF, diversi interventi di vigilanza adottati nel 2012 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 dagli esiti complessivamente considerati dei ricorsi all'ABF che hanno interessato gli stessi intermediari.

---

(17) 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.

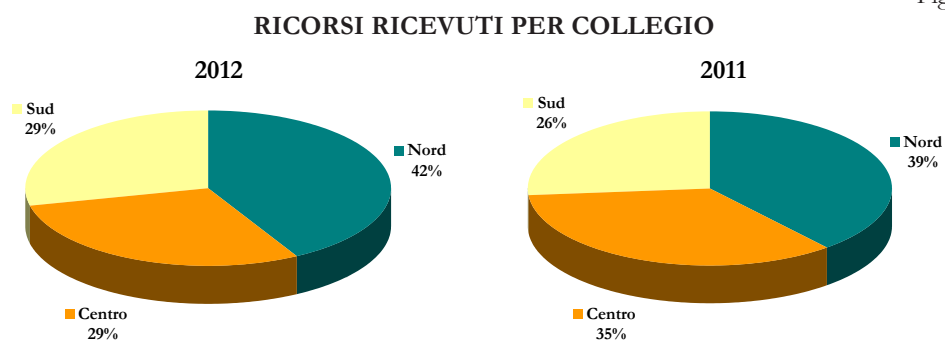
## II. DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

*I dati statistici sui ricorsi ricevuti nel 2012 e sugli esiti di quelli decisi nello stesso periodo segnalano un deciso incremento rispetto alle linee di tendenza osservate nel 2011. I volumi di attività dell'ABF sono aumentati, con un incremento dei ricorsi pari al 58%. La media mensile dei ricorsi pervenuti è salita da 298 a 471. Nel 2012 si sono tenute 154 riunioni dei Collegi che hanno deciso in media circa 28 ricorsi per riunione (19 nel 2011).*

*Apposite tavole dell'appendice statistica sono state predisposte per fornire informazioni sulle caratteristiche e sulla "geografia" dei ricorsi. Così come previsto dalla sezione IV, par. 2, delle disposizioni sull'ABF, vengono altresì fornite informazioni sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, ivi compreso il numero delle eventuali inadempienze e quello dei ricorsi nei quali è risultato soccombente rispetto al numero totale dei ricorsi decisi nei suoi confronti (18).*

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

Nel 2012 sono pervenuti all'ABF 5.653 ricorsi. La distribuzione per aree geografiche di competenza dei Collegi è di seguito illustrata.



Anche nel 2012 i ricorsi dei consumatori rappresentano la quota dominante dei ricorsi presentati all'Arbitro (84%, rispetto all'80% del 2011) (19).



(18) Cfr. tavole 7, 7bis, 8 e 9 in appendice.

(19) Cfr. tavola 2 in appendice.



Di seguito si riporta la distribuzione dei ricorsi dei consumatori per genere e luogo di nascita.

Figura 3

#### RICORSI DEI CONSUMATORI PER GENERE

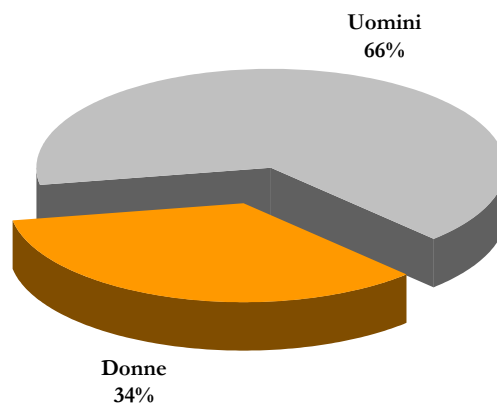
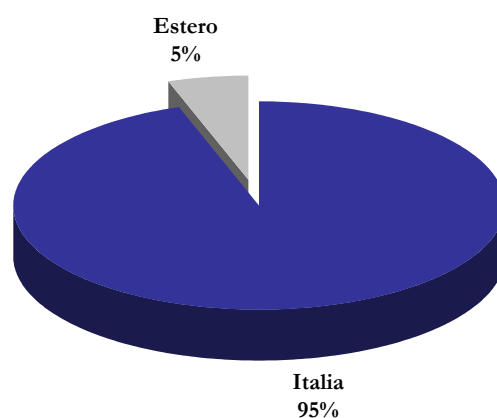


Figura 4

#### LUOGO DI NASCITA DEI RICORRENTI CONSUMATORI



L'età media dei ricorrenti consumatori è di 48 anni. I ricorsi sono distribuiti nelle fasce di età secondo le proporzioni indicate in figura 5. La fascia d'età che presenta il più alto numero di ricorsi, anche in rapporto al numero di abitanti in essa ricompresi, è quella 31-40 (figura 6).

Figura 5

#### RICORSI DEI CONSUMATORI PER FASCE D'ETA'

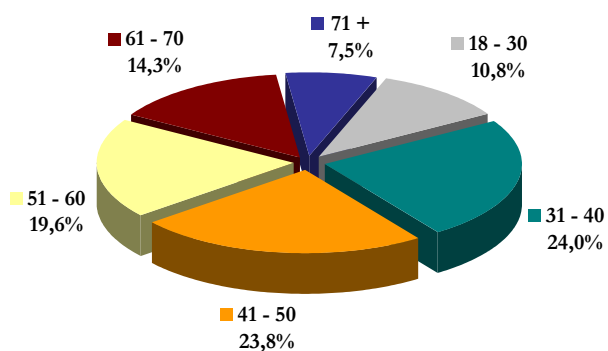
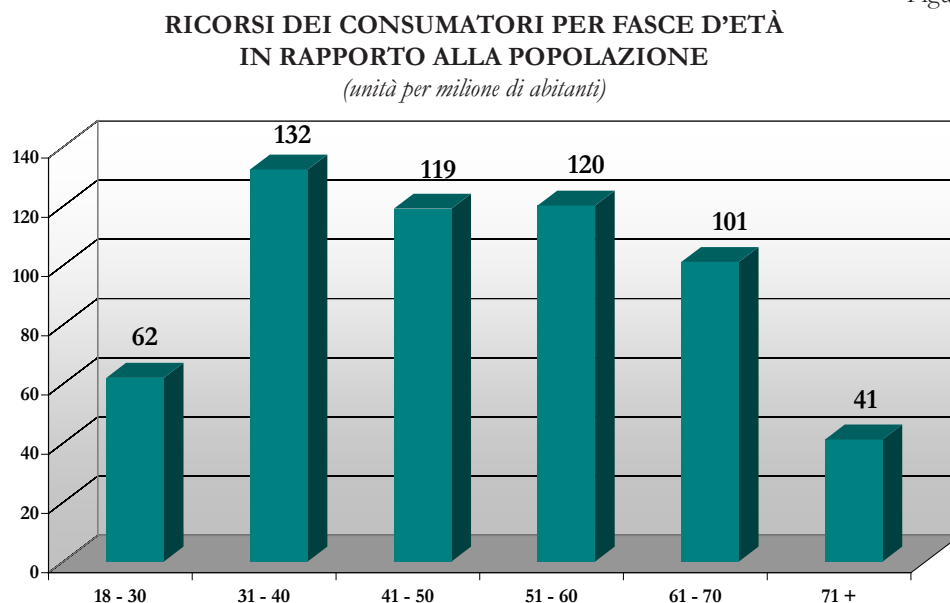




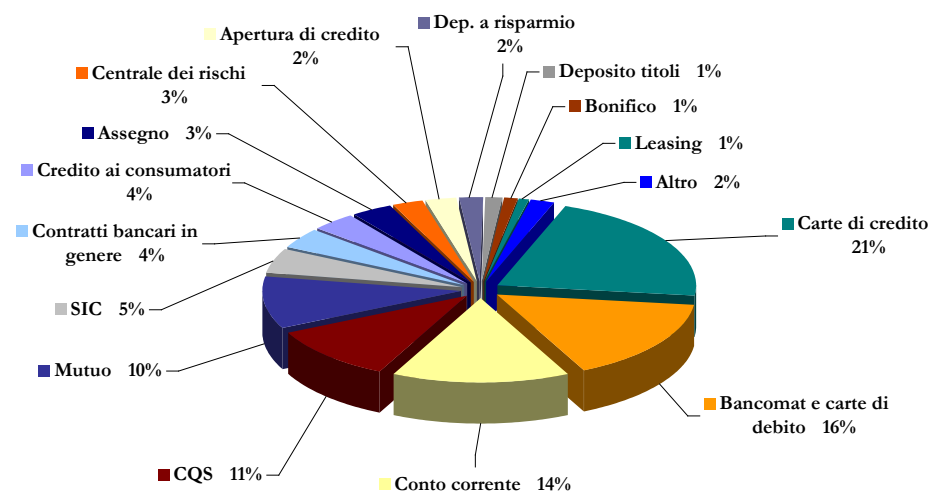
Figura 6



L'insieme dei ricorsi relativi a carte di credito, bancomat e altre carte di pagamento, rapporti di conto corrente rappresenta più del 50% del totale dei ricorsi presentati (figura 7 di seguito e tavola 4 in appendice).

Figura 7

**RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSA**



Rispetto al 2011 (20) si segnala un aumento della percentuale di ricorsi in materia di carte di pagamento e di finanziamenti verso cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS); risulta invece dimezzata l'incidenza dei ricorsi in materia di sistemi privati di informazione creditizia (SIC) e di credito ai consumatori.

La “graduatoria” delle materie oggetto dei ricorsi ricevuti ha pertanto registrato alcuni cambiamenti (cfr. figura 8 di seguito e tavola 4 in appendice). Nelle prime due

(20) Cfr. tavola 4 in appendice.

posizioni, in luogo delle controversie riguardanti, rispettivamente, i rapporti di conto corrente e di mutuo, si collocano quelle relative all'utilizzo delle carte di pagamento (rispettivamente, carte di credito e carte bancomat). Tra i ricorsi che hanno visto diminuire il loro peso proporzionale si segnalano anche quelli in materia di assegni.

Figura 8

#### RICORSI RICEVUTI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

2012	(2011)		Oggetto della controversia	2012 unità	2012 %
1	(3)	↑	Carte di credito	1.100	21,4%
2	(4)	↑	Bancomat e carte di debito	815	15,9%
3	(1)	↓	Conto corrente	741	14,4%
4	(7)	↑	Cessione del quinto (CQS)	543	10,6%
5	(2)	↓	Mutuo	510	9,9%
6	(5)	↓	Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	246	4,8%
7	(9)	↑	Contratti bancari in genere	203	3,9%
8	(6)	↓	Credito ai consumatori	182	3,5%
9	(8)	↓	Assegno	170	3,3%
10	(10)	↔	Centrale dei rischi	138	2,7%
11	(11)	↔	Apertura di credito	116	2,3%
12	(13)	↑	Depositi a risparmio	109	2,1%
13	(12)	↓	Deposito titoli	66	1,3%
14	(14)	↔	Bonifico	58	1,1%
15	(15)	↔	Leasing	46	0,9%
			Altro	98	1,9%

I ricorsi provenienti da consumatori riguardano soprattutto carte di credito, bancomat e altre carte di pagamento e cessione del quinto (figura 9); i ricorsi dei non consumatori afferiscono in prevalenza a tematiche relative a conto corrente, apertura di credito e mutuo (figura 10).

Figura 9

#### RICORSI DEI CONSUMATORI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

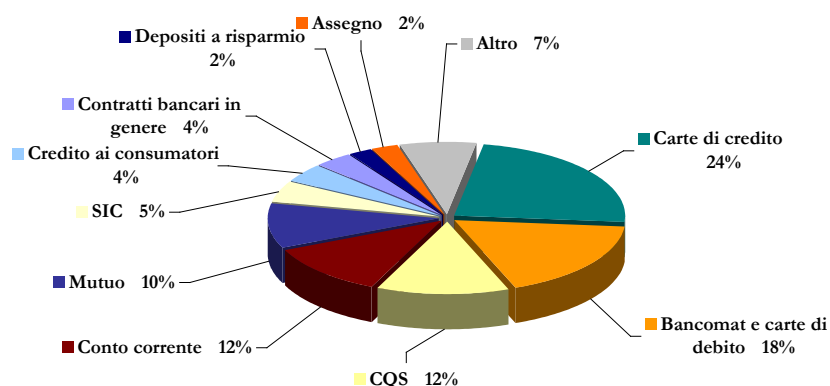
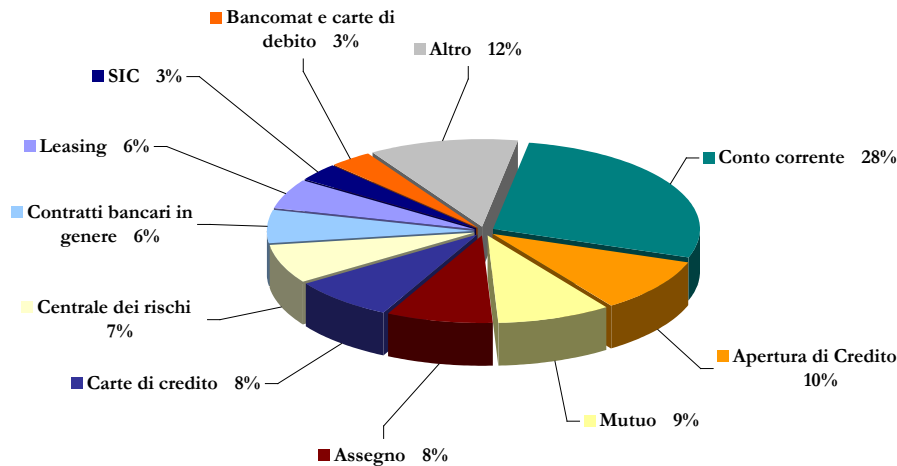


Figura 10

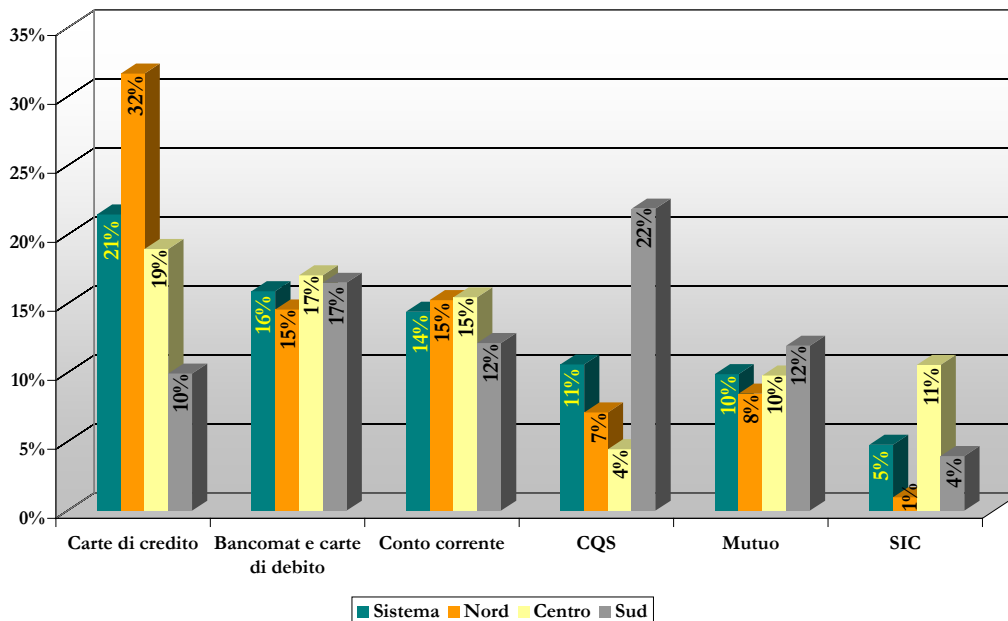
## RICORSI DEI NON CONSUMATORI PER OGGETTO DELLA CONTROVERSIA



L'incidenza delle principali materie oggetto di ricorso si articola diversamente nelle tre aree geografiche di competenza dei Collegi. In particolare, i ricorsi in materia di carte di credito rappresentano il 32% del totale dei ricorsi per il Collegio Nord, il 19% per il Collegio Centro, il 10% per il Collegio Sud; i ricorsi relativi a operazioni di cessione del quinto dello stipendio o della pensione rappresentano il 7% del totale dei ricorsi per il Collegio Nord, il 4% per il Collegio Centro, il 22% per il Collegio Sud. Per le segnalazioni in sistemi privati di informazione creditizia le percentuali sono: Nord 1%, Centro 11%, Sud 4%.

Figura 11

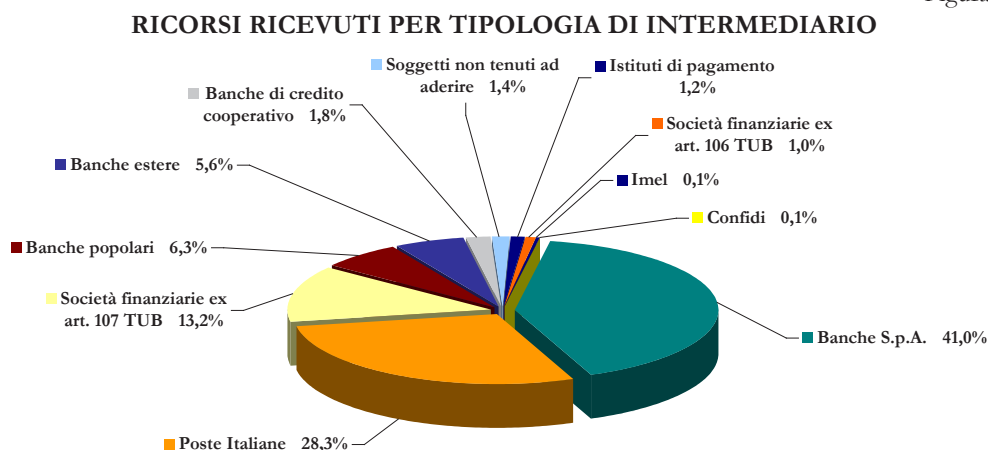
## INCIDENZA OGGETTO DELLA CONTROVERSIA NELLE AREE GEOGRAFICHE



Anche nel 2012 i ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di S.p.A. costituiscono la quota prevalente (41%) di quelli presentati, pur essendone diminuita l'incidenza sul totale rispetto al 2011 (55%); una riduzione si registra anche nella per-

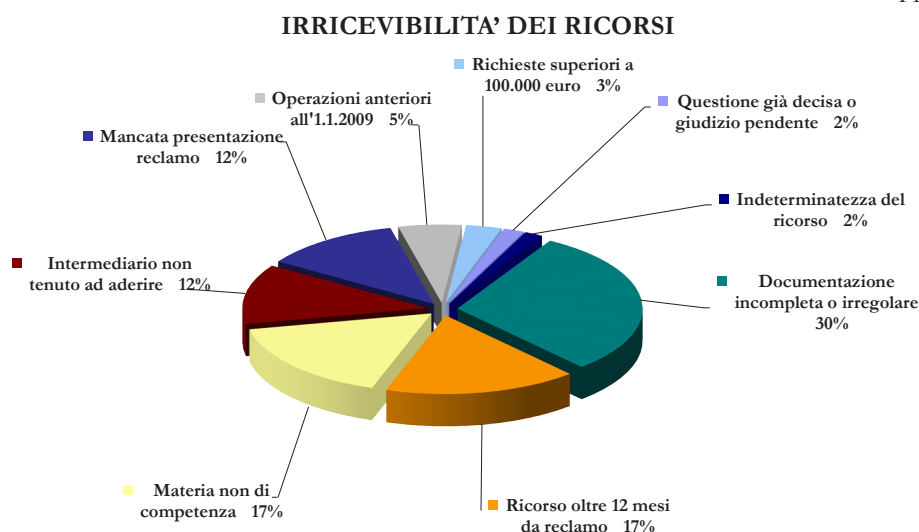
centuale di ricorsi nei confronti di società finanziarie *ex* art. 107 TUB (dal 16% del 2011 al 13% del 2012). Tali variazioni vanno peraltro correlate all'incremento – dal 13% del 2011 al 28% del 2012 – della quota di ricorsi nei confronti di Poste Italiane (21) (figura 12).

Figura 12



Nel 2012, i ricorsi dichiarati irricevibili sono stati il 6,5% di quelli pervenuti. Di seguito è riportata la distribuzione delle diverse cause di irricevibilità.

Figura 13



Rapportando il numero totale dei ricorsi decisi (4.303) con il numero delle riunioni tenute nell'anno (154), risulta che i Collegi hanno deciso in media circa 28 ricorsi per riunione, a fronte di una media di 19 ricorsi per riunione nel 2011 (22).

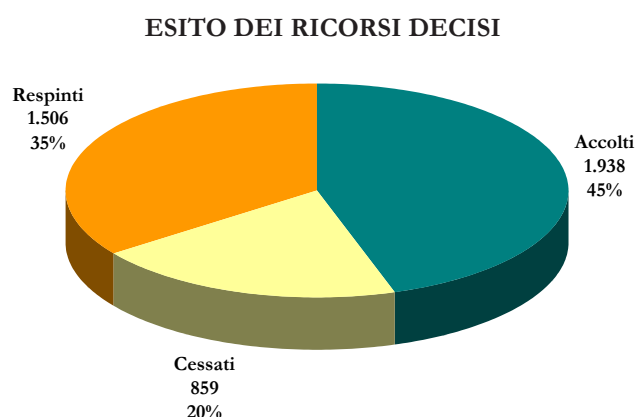
Dei 4.303 ricorsi giunti a decisione, il 65% (62% nel 2011) ha avuto, in tutto o in parte, un esito favorevole per il cliente (45%; 40% nel 2011) o si è concluso con esito

(21) Cfr. tavola 1 in appendice.

(22) Cfr. tavola 5 in appendice.

soddisfacente per effetto dell'intervenuta cessazione della materia del contendere (23) (figura 14). Nel 35% dei casi i Collegi hanno respinto i ricorsi.

Figura 14

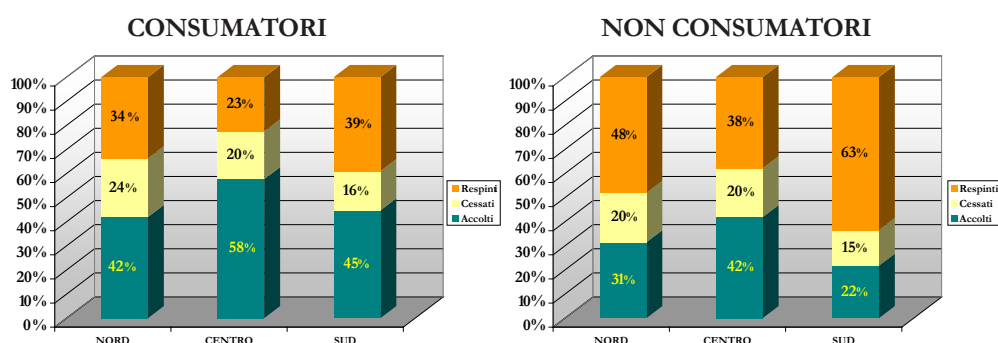


Con riferimento ai 1.938 ricorsi accolti nell'anno, si sono registrati 22 casi di decisioni non osservate, riconducibili a due società finanziarie *ex art.* 106 TUB (di cui una non più iscritta nell'elenco generale), tre società finanziarie *ex art.* 107 TUB e tre confidi (di cui due non più iscritti nell'apposita sezione dell'elenco generale). Nel 2012, inoltre, è stato accertato un caso di mancata cooperazione alla procedura di ricorso da parte di un intermediario (24).

I grafici che seguono mostrano la differente ripartizione degli esiti dei ricorsi presentati in ciascun Collegio, distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore). Dal confronto tra gli esiti dei ricorsi distinti per tipologia di ricorrente, si rileva che in caso di clienti consumatori la percentuale di esiti positivi risulta più elevata in tutti i Collegi (25) (figura 15).

Figura 15

**ESITO DEI RICORSI DECISI PER TIPOLOGIA DI RICORRENTE E PER COLLEGIO**



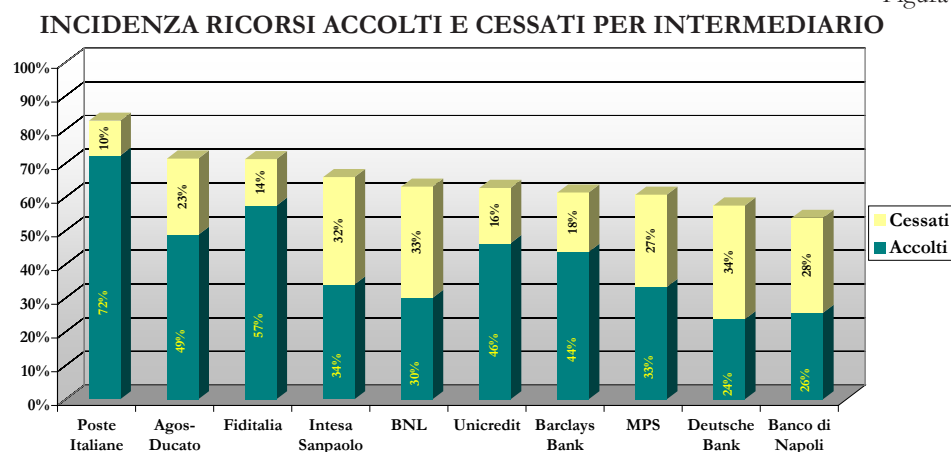
(23) Cfr. tavola 6 in appendice.

(24) Cfr. tavola 9 in appendice. In base alle vigenti disposizioni, la mancata cooperazione è soggetta alle stesse forme di pubblicità previste per la mancata esecuzione delle decisioni.

(25) Cfr. anche tavola 2 in appendice.

Di seguito si rappresenta, in relazione ai dieci intermediari interessati dal maggior numero di decisioni nel corso del 2012, la percentuale di ricorsi accolti o in relazione ai quali è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere (figura 16).

Figura 16



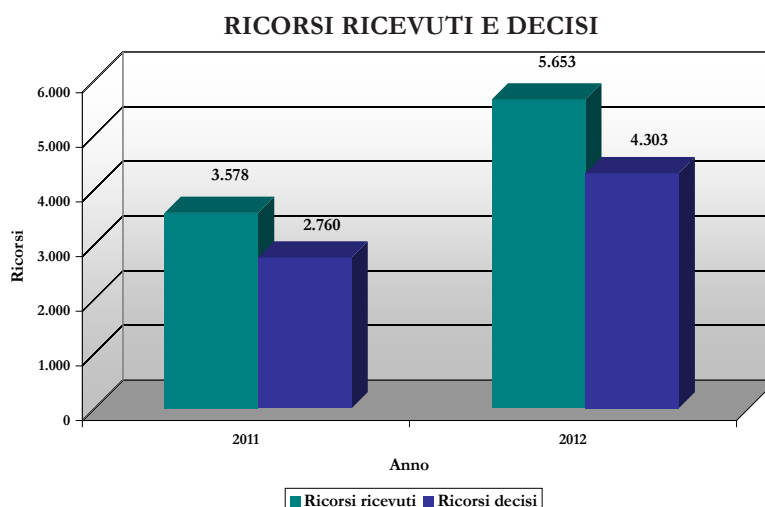
## Andamento operativo

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

Le analisi svolte con riguardo all'andamento operativo dell'ABF nel corso del 2012 si sono incentrate sulla capacità del sistema di gestire i volumi di attività, assicurando l'equilibrio tra flussi "in entrata" (ricorsi ricevuti) e flussi "in uscita" (ricorsi decisi ed esiti comunicati).

Dall'avvio nell'ottobre 2009 al 31 dicembre 2012 sono stati presentati 12.624 ricorsi, di cui 5.653 nell'anno 2012. Le decisioni assunte dai Collegi nel 2012 sono state 4.303 (2.760 nel 2011); nel complesso, le decisioni adottate a partire dal 2009 e fino al 31 dicembre 2012 risultano pari a 8.857.

Figura 17



I dati relativi all'anno 2012 evidenziano, rispetto all'anno precedente, un miglioramento nell'andamento operativo e una riduzione dello scostamento rispetto ai termini indicativi previsti dalle disposizioni.

Con riguardo alle procedure concluse nel 2012, il tempo medio impiegato per assumere la decisione è stato pari a 112,4 giorni (26). Il tempo medio per redigere e inoltrare alle parti la decisione è stato di 45,9 giorni.

Si segnala inoltre che la riduzione dei tempi medi delle procedure di ricorso è stata conseguita in un contesto operativo caratterizzato da un significativo aumento del numero di ricorsi presentati.

La dotazione di organico iniziale delle tre Segreterie tecniche, operanti presso le Sedi della Banca d'Italia di Milano, Roma e Napoli, è rimasta sostanzialmente immutata rispetto al 2011. Gli addetti delle Segreterie tecniche, per un totale complessivo di 46, sono così ripartiti: 17 a Milano, 17 a Roma e 12 a Napoli (dati al 1° gennaio 2013).

Nel corso dell'anno, alle attività svolte dalle Segreterie tecniche e dalla Struttura di coordinamento hanno contribuito positivamente anche gli stagisti inseriti in un apposito piano formativo (27).

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, anche semplificando e razionalizzando gli adempimenti curati dalle Segreterie tecniche. Un positivo effetto ha avuto, inoltre, l'ampliamento della compagine dei Collegi, realizzato attraverso la nomina di nuovi membri supplenti. Nella scelta dei componenti è stata tenuta in particolare considerazione la disponibilità a svolgere l'attività in seno al Collegio con impegno e assiduità.

Un ruolo decisivo per la funzionalità e l'efficienza della procedura di ricorso è svolto dagli ausili informatici. Tutte le fasi di lavorazione del ricorso sono svolte con il supporto di un apposito applicativo, 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, componenti dei Collegi – la gestione coordinata e sicura, in un ambiente condiviso, delle diverse fasi della procedura e dei relativi documenti. Una nuova versione di tale applicativo è stata realizzata nel corso del 2012, al fine di recepire le novità introdotte con la revisione della normativa e di rispondere alle esigenze di semplificazione emerse.

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.

---

(26) Il periodo preso a riferimento per il calcolo della media è quello che intercorre tra la ricezione delle controdeduzioni dell'intermediario e la data in cui il Collegio si è riunito per decidere sul ricorso.

(27) Dal 2011 la Banca d'Italia, in collaborazione con alcune Università di Milano, Roma e Napoli, offre la possibilità a giovani laureati in giurisprudenza, appositamente selezionati, di svolgere un'esperienza formativa – nella forma dello stage retribuito – presso le Segreterie tecniche e la Struttura di coordinamento.





### III. LE PRINCIPALI QUESTIONI AFFRONTATE DALL'ABF

*Si riporta una sintesi del contenzioso tra intermediari e clienti esaminato dall'ABF e di casi concreti decisi nel 2012, relativi allo svolgimento dei rapporti e dei servizi maggiormente diffusi (conti correnti, servizi di pagamento, finanziamenti).*

*I ricorsi hanno presentato, anche nel 2012, fattispecie varie e articolate, che – al di là del valore economico della singola controversia – pongono spesso questioni di interesse per le relazioni con la clientela.*

La breve rassegna di casi di seguito riportata mostra che i contrasti fra intermediari e clienti dipendono spesso da carenze sul piano della chiarezza informativa e della correttezza nei momenti-chiave del rapporto contrattuale.

Sono interessanti, al riguardo, alcune controversie in materia di conto corrente.

Conto corrente

#### IL CONTO CORRENTE

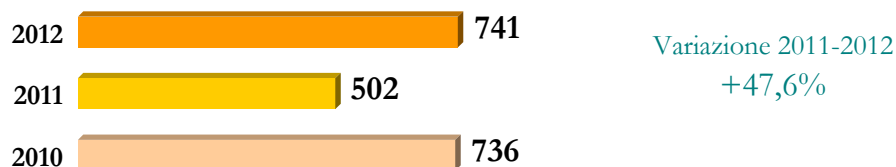
Il conto corrente ha finalità di gestione della liquidità del cliente. È il prodotto bancario più diffuso, che consente di accedere – dietro il pagamento di oneri, di norma configurati come commissioni e spese – a numerosi servizi, prevalentemente di pagamento.

Nella fase che precede l'apertura di un conto corrente, le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia tutelano l'aspettativa del potenziale cliente a ricevere un'informazione chiara e completa, che gli consenta di acquisire piena consapevolezza della natura e degli effetti del vincolo che contrae, dei servizi di cui potrà beneficiare e di tutti i costi che dovrà sopportare per la prestazione dei servizi medesimi.

Chi intende aprire un conto corrente ha diritto a ottenere, prima della stipula, una copia completa del contratto. Le condizioni indicate in contratto devono essere coerenti con quelle pubblicizzate dalla banca attraverso i fogli informativi; inoltre, le condizioni effettivamente praticate devono risultare coerenti con quelle previste dal contratto.

In un caso in cui gli interessi e gli altri oneri applicati a un rapporto di conto corrente affidato non erano stati concordati per iscritto con il cliente, l'ABF ha considerato il contratto automaticamente integrato secondo quanto stabilito dall'art. 117 TUB, il quale prevede che, in queste ipotesi, siano dovuti soltanto gli interessi fissati nella misura del tasso minimo dei BOT annuali emessi nei dodici mesi precedenti l'inizio del rapporto.

## RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI CONTO CORRENTE



In un altro caso, ha ritenuto illegittima l'applicazione di "spese forfettarie" per la tenuta del conto in quanto esse erano indicate pari a zero nel contratto, nel documento di sintesi e nel foglio informativo.

### Bonifici

I titolari di un rapporto di conto corrente utilizzano sempre più frequentemente il servizio di pagamento mediante bonifico. In generale, i ricorsi riguardanti i servizi di pagamento originano da specifici episodi percepiti dai clienti come "disservizi" nelle modalità e nei tempi di esecuzione degli ordini di pagamento impartiti agli intermediari.

## SERVIZI DI PAGAMENTO

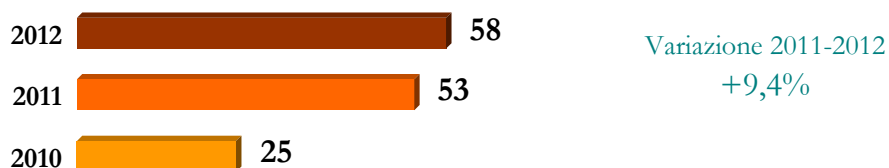
La materia dei servizi di pagamento è disciplinata da una normativa armonizzata a livello comunitario (d.lgs. n. 11/2010, attuativo della direttiva europea sui servizi di pagamento). Una specifica disciplina stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro (regolamento UE n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 marzo 2012).

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

La complessa natura delle operazioni di pagamento, la cui esecuzione si articola di norma in più "segmenti", viene in rilievo anche con riguardo alla responsabilità degli intermediari. Tra i principi fondamentali che ispirano la normativa vi è quello secondo cui il prestatore professionale di servizi di pagamento è responsabile solo nei confronti dell'utente che si avvale della sua attività e limitatamente al "segmento" dell'operazione di pagamento di sua competenza.

L'ABF, in applicazione delle regole sopra richiamate, ha respinto la pretesa risarcitoria del ricorrente che, in qualità di beneficiario di un bonifico disposto per il pagamento del prezzo di una compravendita immobiliare, ha chiesto alla banca dell'ordinante il risarcimento del danno provocatogli dal ritardo con cui i fondi erano affluiti sul suo conto.

## RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI BONIFICI



In generale, se la banca di cui si avvale chi ha disposto un bonifico non rispetta il breve termine stabilito dalla normativa, può essere chiamata a risarcire il danno derivato al cliente dal proprio ritardo.

Tuttavia, in un caso esaminato dall'ABF, relativo a un bonifico disposto per trasferire i fondi verso un nuovo conto corrente aperto dallo stesso cliente presso un'altra banca, la richiesta di risarcimento del danno da ritardo è stata respinta, in quanto il ricorrente non ha provato che il traferimento dei fondi verso la banca di destinazione sia avvenuto in ritardo, circostanza che era peraltro da escludere sulla base della documentazione acquisita per l'esame del ricorso.

È interessante la casistica esaminata dall'ABF con riferimento alla revoca di ordini di pagamento: in questi casi i Collegi contemperano la volontà del cliente di bloccare un pagamento già disposto con le regole che, al fine di assicurare l'ordinato funzionamento del sistema dei pagamenti, fissano dei limiti temporali alla revocabilità degli ordini impartiti.

Revoche di ordini  
di pagamento

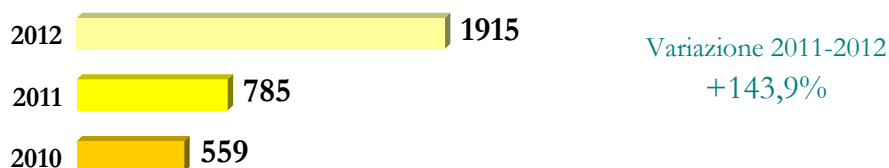
In un caso in cui un ordine di rimessa bancaria è stato revocato da una società nei tempi previsti dalla legge, l'ABF ha affermato che la banca avrebbe dovuto astenersi dall'eseguire l'operazione, ritenendola tenuta a restituire al cliente le somme addebitategli.

Per contro, in un caso in cui una società ha dato alla banca l'autorizzazione al pagamento di tributi attraverso il modello F24 e, successivamente al momento in cui l'ordine è divenuto irrevocabile, si è accorta della necessità di rettificare i dati indicati sul modello, l'ABF non ha ritenuto l'intermediario responsabile per aver disatteso la volontà del cliente di revocare il pagamento, sottolineando come fosse onere di quest'ultimo attivarsi tempestivamente affinché il professionista incaricato di compilare il modello procedesse alle rettifiche del caso.

L'ABF ha esaminato anche nel 2012 numerosi ricorsi originati da episodi di smarrimento, furto e utilizzo fraudolento di carte di pagamento (carte di credito, carte bancomat e altre carte di debito) e dispositivi di *home banking*.

Utilizzo non autorizzato  
di strumenti  
di pagamento

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



## IL PHISHING E IL TROJAN BANKING

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 *internet* ufficiale dell'intermediario, bensì a una sua copia creata dal *phisher*. I dati che il cliente è indotto a digitare vengono così memorizzati dal *phisher*, 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 *online*.

Altra tecnica (c.d. *trojan banking*) consiste nella diffusione di virus informatici in grado di carpire le credenziali di accesso ai servizi *online*. Si tratta di virus in continua evoluzione, non sempre rilevati dagli appositi *software*; tali virus, che sfruttano vulnerabilità presenti nei *software* di sistema e/o applicativi, sono in grado di autoinstallarsi, autoriprodursi, diffondersi, nonché di determinare alterazioni del corretto funzionamento del sistema e di esportare i dati.

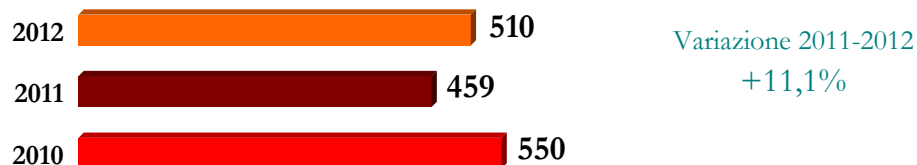
Per la decisione dei singoli casi rimane centrale il criterio di ripartizione del rischio stabilito dall'art. 12 del d.lgs. n. 11/2010, che esclude la responsabilità dell'intermediario solo per il caso di colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. La dialettica fondamentale alla base delle decisioni dell'ABF è quella tra obbligo di diligenza professionale dell'intermediario, tenuto ad adeguare i propri sistemi di protezione all'evoluzione delle tecniche di frode, e obbligo di diligenza del cliente, chiamato a rispondere integralmente delle perdite se non ha custodito e utilizzato lo strumento con sufficiente accuratezza.

Il Collegio di coordinamento, occupandosi dei casi in cui l'utilizzo fraudolento si sia verificato nonostante la predisposizione di sofisticati mezzi di protezione quali quelli basati sull'utilizzo di un *token* (c.d. OTP - *one time password*), ha fatto il punto sui confini della responsabilità dell'intermediario e del cliente, e sulla ripartizione del connesso onere della prova. In tali casi, il Collegio di coordinamento ha stabilito che eventuali utilizzi non autorizzati non possono essere automaticamente ricondotti a negligenza del cliente, la cui condotta deve tuttavia essere valutata in modo più rigoroso.

### Mutui e altri finanziamenti

I ricorsi riguardanti i mutui e le altre forme tecniche di finanziamento hanno rappresentato una buona parte del contenzioso sottoposto all'Arbitro.

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI MUTUI



Anche nel 2012 i Collegi hanno avuto occasione di ribadire che gli intermediari non sono obbligati a concedere finanziamenti e che, sotto tale profilo, le loro valutazioni imprenditoriali non possono essere contestate nel merito. Ciò non comporta però l'esclusione di qualsiasi forma di responsabilità qualora il rifiuto integri un abuso del diritto e una violazione dei principi generali di buona fede e correttezza.

Un momento particolarmente delicato è quello delle trattative per la concessione dei finanziamenti, in cui chi chiede di accedere al credito ha interesse a ricevere un'informazione chiara e corretta in merito all'effettiva disponibilità dell'intermediario a concederlo, ai tempi e alle condizioni richieste per l'erogazione.

**Responsabilità  
pre-contrattuale**

Così, in un caso in cui una banca ha rifiutato a una società l'apertura di una linea di credito in prossimità della data fissata per la stipula del relativo contratto, nonostante il perfezionamento di una serie di garanzie e contratti preparatori (conto corrente, contratto di incasso/portafoglio), l'ABF ha stabilito che la banca dovesse compensare il cliente del danno connesso con la lesione dell'affidamento che era stato ingenerato circa la concessione del credito.

In un altro caso, l'ABF ha ritenuto responsabile per il pregiudizio arrecato al cliente una banca che, nell'imminenza della stipula di un mutuo per l'acquisto della prima casa, aveva comunicato condizioni più onerose (in particolare l'aumento dello *spread*), condizioni che il cliente stesso si era trovato costretto ad accettare per far fronte agli impegni assunti nel frattempo.

La regola sulla necessità della forma scritta per i contratti riguardanti la prestazione di servizi bancari e finanziari ha trovato un'importante applicazione con riferimento alle linee di credito c.d. *revolving*.

**Credito revolving**

#### **IL CREDITO REVOLVING**

Il credito di tipo rotativo (c.d. credito *revolving*) è una particolare forma tecnica di finanziamento attraverso la quale l'intermediario mette a disposizione del cliente una somma di denaro a tempo indeterminato, con possibilità per il cliente di utilizzi successivi nel tempo, rimborsabili con rate mensili.

Quando la somma messa a disposizione è utilizzabile dal cliente mediante una carta di credito, all'erogazione del finanziamento si affianca la prestazione di un servizio di pagamento.

Il Collegio di coordinamento ha esaminato un caso in cui una linea di credito *revolving* era stata attivata da una finanziaria senza la sottoscrizione di un contratto, bensì sulla scorta di un precedente finanziamento, e ha stabilito che il rapporto non poteva ritenersi validamente instaurato con il cliente in quanto l'esistenza di un prestito "a monte" non autorizzava l'intermediario a concedere ulteriori finanziamenti senza rispettare l'obbligo della forma scritta.

I contratti di credito, specie se rivolti ai consumatori, sono spesso stipulati al di fuori dei locali commerciali degli intermediari; per questa ipotesi, la legge tutela

**Contratti stipulati  
fuori sede**

l'interesse del cliente a entrare in contatto con soggetti professionalmente qualificati e legittimati a operare per conto del soggetto che eroga il finanziamento.

Al riguardo, in un caso in cui un consumatore, in occasione dell'acquisto di prodotti elettronici, aveva sottoscritto presso lo stesso negozio due contratti di credito non finalizzati a quello specifico acquisto, l'ABF li ha considerati nulli, ricordando che gli intermediari possono avvalersi di operatori commerciali per la stipula di contratti di credito solo se si tratta di credito finalizzato all'acquisto dei beni e dei servizi forniti dallo stesso operatore e in presenza di un'apposita convenzione stipulata con quest'ultimo; in mancanza di queste condizioni, gli intermediari possono avvalersi esclusivamente di soggetti che possiedono la qualifica di agenti in attività finanziaria.

**Variazione delle condizioni in senso sfavorevole**

Un altro momento critico dello svolgimento del rapporto contrattuale è quello in cui nuove valutazioni inducono l'intermediario a modificare in senso peggiorativo le condizioni del rapporto o, addirittura, a scioglierlo. Anche in questi casi, il cliente ha diritto a che l'intermediario tenga una condotta trasparente e corretta.

**JUS VARIANDI**

Il TUB (art. 118) riconosce agli intermediari una facoltà di modifica unilaterale delle condizioni del contratto (c.d. *jus variandi*), ma fissa condizioni e limiti precisi affinché il suo esercizio sia legittimo.

In particolare, le modifiche unilaterali sono legittime se la relativa facoltà è espressamente prevista dal contratto, e purché siano adottate in presenza di un "giustificato motivo"; la proposta di modifica, da inviare al cliente con un preavviso minimo di due mesi, deve essere tale da permettere al cliente di valutare in concreto la congruità della modifica in rapporto alle circostanze che la giustificano e, ove non intenda accettarla, di recedere dal contratto.

Anche nel 2012 l'ABF ha esaminato numerosi ricorsi riguardanti modifiche peggiorative di condizioni economiche cui le banche hanno dato corso in via unilaterale.

In un caso in cui la banca aveva aumentato il tasso di interesse inizialmente offerto per un mutuo, l'ABF ha censurato il contenuto della clausola contrattuale che attribuiva alla banca un potere meramente discrezionale di modifica unilaterale delle condizioni del finanziamento.

**Interruzioni e revoche delle linee di credito**

L'aggiornamento delle valutazioni circa la solidità dei clienti affidati, la loro complessiva situazione economica e finanziaria e l'effettiva consistenza delle garanzie prestate possono indurre gli intermediari a rendere più onerose le condizioni dei finanziamenti o addirittura a revocarli. Al riguardo, i Collegi hanno riconosciuto in via di principio che la revoca del credito, se attuata con modalità contrarie a correttezza e buona fede, può dar luogo all'obbligo, per l'intermediario, di risarcire il danno eventualmente provocato.

Secondo l'ABF, gli intermediari hanno diritto di rivedere le condizioni del fido o revocarlo sulla base di un'analisi dello sviluppo complessivo del rapporto con il cliente.

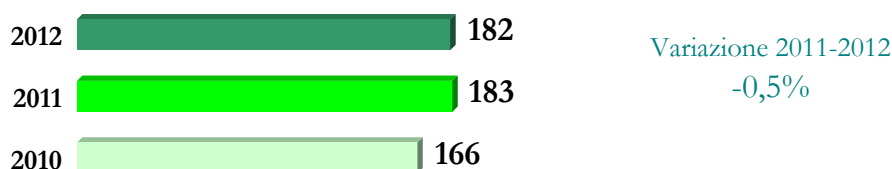
Così, è stato respinto il ricorso presentato da un imprenditore in relazione all'interruzione della linea di credito in precedenza accordatagli; l'ABF ha infatti ritenuto che il suo accresciuto indebitamento potesse costituire per la banca un motivo legittimo di revoca.

Viceversa, in un caso in cui la banca aveva improvvisamente e senza comunicare alcuna motivazione sospeso gli affidamenti concessi a un'impresa artigiana, l'ABF ha ritenuto illegittimo tale comportamento, affermando che nel caso di specie la banca avrebbe dovuto preavvisare il cliente della sospensione dei fidi, così da salvaguardare gli interessi del cliente.

Molti ricorsi relativi a contratti di credito ai consumatori riguardano i presupposti per lo scioglimento dal rapporto di finanziamento su iniziativa del consumatore.

Credito ai consumatori

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI CREDITO AI CONSUMATORI



In un caso di prestito concesso da una finanziaria per le spese di abbonamento a una palestra, l'ABF ha ricordato che, a prescindere da quanto previsto nel contratto, la legge riconosce al consumatore un diritto inderogabile di "ripensamento", prevedendo che questi possa sciogliersi dal contratto di credito entro 14 giorni dalla stipula, senza indicare particolari motivazioni.

La posizione del consumatore è specificamente tutelata anche quando il fornitore del bene o del servizio al cui acquisto è collegato il prestito si è reso inadempiente: una specifica norma del TUB entrata in vigore nel 2010 stabilisce che il consumatore, previa la formale messa in mora del fornitore, ha diritto di sciogliersi dal rapporto di finanziamento e di ottenere la restituzione delle rate eventualmente già pagate.

In un caso di prestito sottoscritto prima del 2010 per l'acquisto di un bene in un negozio di arredamento, l'ABF – richiamandosi anche alla giurisprudenza – ha precisato che questo diritto è comunque riconosciuto, a prescindere dall'esistenza di un accordo di esclusiva tra finanziatore e fornitore.

Le questioni relative ai costi e agli ostacoli che gli intermediari possono opporre ai clienti che intendano estinguere anticipatamente i finanziamenti sono ancora frequentemente sottoposte all'Arbitro.

Estinzione anticipata di finanziamenti

Ad esempio, in un caso relativo a un mutuo, l'ABF ha censurato il comportamento di una banca che ha rifiutato di fornire i conteggi per l'estinzione anticipata, sottolineando come questo comportamento avesse di fatto impedito al cliente di operare valutazioni e scelte consapevoli.

Il tema dei costi dell'estinzione anticipata è particolarmente avvertito con riferimento alla forma tecnica del prestito dietro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, la quale prevede che i clienti versino anticipatamente una serie di oneri

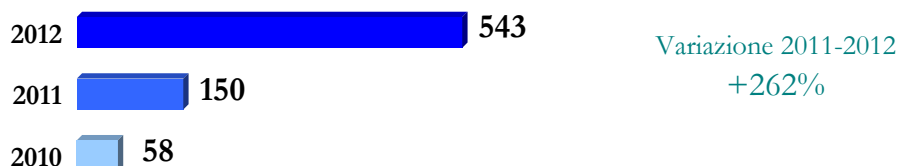
Cessione del quinto



accessori, compresi quelli per le coperture assicurative del rischio di morte, invalidità o perdita dell'impiego.

Nel corso del 2012 sono notevolmente aumentati i ricorsi in materia di cessione del quinto, i quali riguardano prevalentemente la misura delle restituzioni dovute dagli intermediari nel caso in cui il cliente estingua il finanziamento prima del termine stabilito.

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



Al riguardo, l'ABF ha ribadito l'orientamento secondo cui, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, gli intermediari sono tenuti a restituire *pro quota*, con riferimento al periodo non goduto del finanziamento, tutte le componenti di costo soggette a maturazione nel corso del tempo – tra cui le commissioni e i premi assicurativi – versate anticipatamente dal cliente.

#### Richieste di rinegoziazione

Con riguardo a eventuali richieste di modifica dei tassi di interesse dei finanziamenti avanzate dai clienti, l'ABF ha ribadito che – al di fuori di alcune ipotesi eccezionali previste dalla legge in relazione ai mutui “prima casa” a tasso variabile – non sussiste un diritto del mutuatario alla rinegoziazione delle condizioni economiche dei finanziamenti.

Così, in un caso di mutuo concesso a un imprenditore con l'opzione di variazione del tasso da fisso a variabile, a fronte della richiesta del cliente di ritornare al tasso fisso l'Arbitro ha ritenuto necessario il consenso della banca per tale ulteriore modifica.

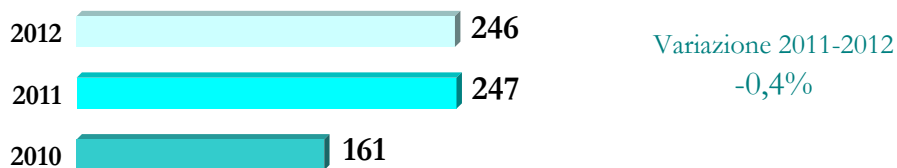
#### Diritto alla portabilità

Anche nel 2012 la tematica della portabilità dei finanziamenti e della relativa procedura prevista dalla legge è stata affrontata in diverse pronunce. In un caso interessante di trasferimento di un mutuo cui era abbinata una polizza assicurativa di durata equivalente, l'ABF ha censurato il comportamento della banca che non aveva provveduto a trasferire presso il nuovo intermediario anche del contratto accessorio, ritenendola pertanto tenuta a rimborsare al cliente le relative spese di stipula.

#### Segnalazioni ai SIC

Le pronunce sui ricorsi in materia di segnalazioni negative nei Sistemi privati di informazione creditizia (SIC) delineano anche nel 2012 un “filone” di controversie con caratteristiche omogenee.

#### RICORSI PRESENTATI IN MATERIA DI 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, così come la Centrale dei rischi costituita presso la Banca d'Italia, rappresentano per gli intermediari uno degli strumenti per una corretta valutazione del merito creditizio ai fini della prudente erogazione del credito.

Il consolidamento degli orientamenti dei Collegi e la soluzione di alcuni nodi interpretativi ad opera del Collegio di coordinamento forniscono ora un quadro chiaro dei diritti e degli obblighi di intermediari e clienti.

Per quanto riguarda le segnalazioni ai SIC, il Collegio di coordinamento ha chiarito che la segnalazione è legittima solo se preceduta dal tempestivo invio al cliente di un preavviso; tale comunicazione ha infatti l'obiettivo di mettere il cliente in condizione di evitare gli effetti pregiudizievoli della segnalazione, contestandone il presupposto sostanziale o regolarizzando la sua posizione debitoria.

Sotto il profilo dell'onere della prova, è stato chiarito che spetta all'intermediario dimostrare che il cliente abbia ricevuto il preavviso, ferma restando la possibilità, per i Collegi, di desumere l'avvenuta ricezione di tale comunicazione anche sulla base di quanto eventualmente ammesso dal ricorrente.

Le decisioni sulle questioni di procedura e sui limiti di competenza del sistema stragiudiziale danno una rappresentazione concreta dei confini della "giurisdizione" dell'Arbitro. Per una disamina dettagliata dei diversi casi esaminati nel 2012 e degli orientamenti espressi dai Collegi si rinvia alla parte dedicata nella rassegna delle decisioni.

**Questioni di competenza**

In tema di limiti oggettivi di competenza dell'ABF, si segnalano le decisioni che si sono occupate dei c.d. "prodotti composti", che presentano sia una componente bancaria che una componente di investimento, in quanto tali prodotti rientrano nella competenza dell'ABF solo nel caso in cui la componente di investimento non assuma carattere prevalente.

Così, l'ABF ha escluso la propria competenza su un ricorso riguardante un prodotto composto (denominato "piano finanziario"), che prevedeva la concessione al cliente di un prestito finalizzato all'acquisto di titoli obbligazionari e quote di fondi comuni di investimento a fronte del versamento di una rata costante comprensiva del tasso di interesse. Il Collegio ha infatti affermato che tale prodotto ha prevalente finalità d'investimento.

Viceversa, in un caso di sottoscrizione, da parte di un cliente, di un'operazione in derivati (c.d. *interest rate swap*) avente finalità di copertura rispetto ai rischi connessi con l'ammortamento di un mutuo, il Collegio ha affermato la propria competenza, in quanto tale derivato presentava carattere accessorio rispetto al finanziamento.



#### **IV. 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. In particolare, la conoscenza delle decisioni dell'Arbitro può orientare gli operatori interessati e, soprattutto, le strutture preposte alla trattazione dei reclami della clientela. 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.

Nelle pagine che seguono verranno illustrati i contenuti di alcune decisioni adottate nel corso del 2012 relative ai prodotti e ai servizi maggiormente diffusi. Nella scelta delle pronunce è stato dato rilievo sia a quelle che esprimono un orientamento consolidato sia alle decisioni che possono comunque sollecitare interesse in ragione delle peculiarità della fattispecie o dell'originalità interpretativa. Sono state prese altresì in considerazione decisioni da cui emergono anche divergenze di carattere interpretativo tra i Collegi; tali divergenze, peraltro riconducibili a una naturale dialettica, potranno trovare composizione attraverso il Collegio di coordinamento, di recente istituzione.

Nel 2012 ha infatti cominciato ad operare il Collegio di coordinamento che, al fine di favorire coerenza e uniformità di indirizzi, decide sui ricorsi riguardanti fattispecie di particolare importanza o sulle quali si sono manifestati orientamenti divergenti. Nel corso di questo primo anno di operatività, il Collegio di coordinamento ha così emesso decisioni riguardanti sia questioni procedurali sia tematiche sostanziali in materia di centrale rischi, credito ai consumatori, carte di credito, conto corrente e assegni bancario. Di tali decisioni si darà conto nella rassegna in appositi riquadri.

Al fine di una lettura più consapevole delle decisioni e degli orientamenti esposti, è opportuno 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, il quale ha natura esclusivamente documentale, rendono particolarmente rilevante il legame fra la pronuncia (e il principio di diritto ivi affermato) e i fatti come rappresentati e provati dalle parti in lite. Ciò può determinare esiti diversi pur a fronte di controversie simili.

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

Accanto e, talora, a premessa delle decisioni esaminate, sono state illustrate alcune tipologie contrattuali di particolare complessità tecnica e descritte alcune specifiche normative di settore di cui i Collegi hanno fatto applicazione nelle loro decisioni.

### **Conto corrente**

*1. Premessa. – 2. C/c bancario e disciplina di trasparenza. – 3. Cointestazione del rapporto. – 4. Esecuzione di incarichi per conto del cliente – 5. Contestazioni relative a operazioni poste in essere mediante terminali automatici (bancomat, cassa continua). – 6. Recesso dal contratto. – 7. Decesso del titolare del conto.*

**1. Premessa.** – Le decisioni relative a rapporti di conto corrente continuano a essere numerose. Le questioni sono affrontate avendo riguardo sia alla disciplina civilistica che a quella di settore dettata dal titolo VI del TUB e dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia; nel complesso, si rileva un tendenziale consolidamento degli indirizzi interpretativi adottati nei primi due anni di attività.

**2. C/c bancario e disciplina di trasparenza.** – Le decisioni adottate confermano alcuni indirizzi già emersi e contribuiscono a chiarire l'ambito di applicazione di alcune norme.

L'ABF ha precisato che spetta all'intermediario l'onere di provare – per iscritto – quali siano le condizioni economiche applicabili al rapporto con il cliente; in mancanza, gli interessi e gli altri oneri sono determinati ai sensi dell'art. 117, comma 7, TUB, il quale prevede che il contratto sia automaticamente integrato sulla base di informazioni pubbliche o comunque pubblicizzate dall'intermediario mediante la documentazione di trasparenza (28). L'ABF ha inoltre affermato che è illegittima l'applicazione di spese in misura diversa da quanto previsto nel contratto e nella documentazione di trasparenza vigente *pro tempore* (29).

Ancora, è stato affermato che il cliente in possesso dei requisiti stabiliti dall'intermediario per ottenere condizioni di favore (ad esempio, quelle previste per i dipendenti), ha diritto a ottenere che esse siano applicate (30). Analogamente, nel caso in cui l'intermediario abbia stipulato una convenzione con un'associazione di categoria nella quale si prevede che, al ricorrere di determinate condizioni, siano applicabili al cliente clausole contrattuali più favorevoli, queste ultime dovranno essere effettivamente applicate in favore dei soggetti rispetto ai quali tali condizioni risultino verificate (31).

In materia di modifiche unilaterali del contratto (c.d. *jus variandi*), l'ABF ha ribadito i principi ai quali risultano ispirate le decisioni già adottate in passato. In par-

---

(28) Cfr. decisione n. 711/2012.

(29) Cfr. decisione n. 1212/2012.

(30) Cfr. decisione n. 1755/2012.

(31) Cfr. decisione n. 302/2012.

ticolare, è stata esclusa la possibilità, attraverso il procedimento di modifica previsto dall'art. 118 TUB, di introdurre nel rapporto contrattuale clausole “nuove” (32).

È stato inoltre precisato che il “giustificato motivo” che deve sorreggere la modifica unilaterale delle condizioni contrattuali non può coincidere con l'effetto della variazione adottata; in particolare, è stata ritenuta illegittima la modifica peggiorativa giustificata sulla base dell'esigenza di mantenere inalterato, per la banca, il costo dell'operazione di raccolta del risparmio presso il pubblico dei depositanti (33); è stata censurata anche l'ipotesi in cui la modifica unilaterale è stata giustificata dall'intermediario facendo riferimento all'aumento dell'inflazione (34).

Affinché la modifica unilaterale sia legittima, è necessario che essa sia portata a conoscenza del cliente secondo le modalità previste dall'art. 118 TUB. L'ABF, con orientamento ormai consolidato, ha ritenuto che spetta all'intermediario provare che le modifiche siano state effettivamente rese note al cliente; nel caso in cui tale prova manchi, le modifiche non producono effetti e il cliente ha diritto alla restituzione delle somme indebitamente percepite dall'intermediario in conseguenza della loro applicazione (35).

L'ABF ha invece escluso che, nel caso di cessione di sportello, il subentro di altro intermediario nel rapporto debba formare oggetto di una comunicazione individuale nei confronti dei singoli clienti in quanto, ai sensi dell'art. 58 TUB, tali operazioni formano oggetto di comunicazione mediante la pubblicazione di apposito avviso in Gazzetta Ufficiale (36) e producono i loro effetti traslativi senza che occorra uno specifico consenso da parte della clientela interessata (37).

Restano numerose anche le controversie relative alla richiesta di documentazione bancaria da parte della clientela.

L'ABF ha precisato che l'intermediario è tenuto a soddisfare la richiesta del cliente anche in relazione ai rapporti – già intrattenuti presso altri intermediari – nei quali esso sia subentrato (38).

Alcune decisioni prendono in considerazione la possibilità che la richiesta sia formulata, anziché dal titolare del rapporto, da parte di soggetti terzi. L'ABF ha ritenuto legittima la richiesta di documentazione bancaria proveniente dal socio di una s.n.c. in relazione a un contratto stipulato da quest'ultima (39), nonché la richiesta proveniente dal condomino relativamente a rapporti bancari facenti capo al

---

(32) Cfr. decisione n. 1212/2012.

(33) Cfr. decisione n. 2134/2012.

(34) Cfr. decisione n. 3981/2012.

(35) Cfr. decisione n. 735/2012.

(36) Cfr. decisione n. 840/2012.

(37) Cfr. decisione n. 3700/2012.

(38) Cfr. decisione n. 1813/2012.

(39) Cfr. decisione n. 3793/2012.

condominio di appartenenza (40); ha invece escluso la legittimità di analoga richiesta formulata in relazione ai rapporti bancari di un'associazione professionale da parte dell'erede di uno degli associati (41).

In base all'art. 119, comma 4, TUB, la richiesta di documentazione avanzata dal cliente – ovvero da altro soggetto legittimato – deve essere evasa dall'intermediario entro 90 giorni, ponendo a capo del richiedente esclusivamente i costi di produzione dei documenti richiesti. Sul punto, l'ABF ha precisato che le spese per il rilascio di documentazione non ricadono nell'ambito di applicazione della Deliberazione del Garante per la protezione dei dati personali n. 14 del 23 dicembre 2004. Tale Deliberazione – che pone limiti quantitativi alle somme che i soggetti che eseguono il trattamento di dati personali possono porre a carico di coloro che chiedono conferma dell'esistenza di dati di loro pertinenza o informazioni sulle relative modalità del trattamento – non è infatti applicabile in ambito bancario, in quanto è la legge stessa a porre su piani distinti il diritto di ottenere il rilascio di documentazione relativa a rapporti bancari e finanziari (art. 119, comma 4, TUB) dal diritto di accesso ai dati personali (art. 7 d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196) (42).

In base alle vigenti disposizioni di trasparenza, l'intermediario è tenuto a comunicare al cliente l'ammontare – almeno approssimativo – delle spese che gli saranno addebitate in relazione alla richiesta di documentazione avanzata. L'ABF ha, pertanto, ritenuto illegittima la condotta dell'intermediario che, di fronte alla richiesta del cliente, si sia rifiutato di quantificare tali spese; incidentalmente, ha altresì affermato che, nel caso in cui la richiesta provenga da un cliente fortemente esposto, l'intermediario potrebbe pretendere il preventivo deposito delle somme destinate a coprire le spese di produzione della documentazione (43).

Con riferimento agli eventuali ritardi nel rilascio della documentazione, alcune decisioni hanno escluso – anche in base alle circostanze del caso concreto – che da essi derivi un danno del quale il cliente può ottenere il risarcimento (44); altre, sulla base di specifiche evidenze in merito al pregiudizio subito dal cliente, hanno invece ammesso la risarcibilità di tale danno, liquidandolo in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. (45).

**3. Cointestazione del rapporto.** – In materia di rapporti cointestati, l'ABF ha affrontato alcune interessanti questioni relative a conti correnti a firma congiunta. Come noto, in tali rapporti, la banca non può dare esecuzione a ordini provenienti da uno solo dei cointestatari. L'ABF ha, tuttavia, precisato che, nel caso in cui il cointestatario abbia disposto prelievi dal conto senza il consenso degli altri contraenti, non possa

---

(40) Cfr. decisione n. 3259/2012.

(41) Cfr. decisione n. 2552/2012.

(42) Cfr. decisione n. 2316/2012.

(43) Cfr. decisione n. 1010/2012.

(44) Cfr. decisione n. 4174/2012.

(45) Cfr. decisione n. 635/2012.



poi far valere tale irregolarità nei confronti dell'intermediario (46). Inoltre, l'ABF ha confermato l'indirizzo secondo il quale, nel caso di rapporto cointestato a firma congiunta, l'intermediario resta estraneo alle vicende relative ai rapporti interni fra i cointestatori; in particolare, è stato ritenuto legittimo il rifiuto della banca di eseguire una richiesta di prelievo avanzata da uno solo dei cointestatori al fine di dare definitiva attuazione a un'azione esecutiva nei confronti dell'altro contitolare del rapporto (47).

La cointestazione congiunta rappresenta una garanzia e una tutela per ciascuno dei cointestatori; l'ABF ha pertanto escluso che la clausola che attribuisce loro congiuntamente il potere di compiere operazioni sul conto possa essere considerata vessatoria. L'ABF ha altresì escluso che il singolo cointestatorio possa ottenere l'estinzione del conto; nel caso di esercizio del recesso, inoltre, la banca – in difetto del consenso degli altri cointestatori – può rifiutare al singolo contraente che recede il pagamento della quota del saldo di sua spettanza (48).

Nel caso di conto corrente a firma disgiunta, ciascuno dei cointestatori ha il potere di disporre operazioni senza che occorra il consenso degli altri contraenti; ciò vale anche nel caso in cui uno dei cointestatori sia stato segnalato nella Centrale d'Allarme Interbancaria (49). Ancora, poiché il saldo del conto rientra nella disponibilità di ciascuno dei cointestatori secondo le regole della solidarietà attiva, la banca può addebitare sul conto corrente a firma disgiunta anche somme connesse con un finanziamento concesso a uno solo dei cointestatori, prescindendo dalla provenienza – vale a dire: dalla titolarità sostanziale – delle somme che costituiscono la provvista del conto (50).

Il potere di ciascun cointestatorio di un conto a firma disgiunta di disporre autonomamente operazioni a valere sul conto, tuttavia, non si estende alla rinegoziazione delle clausole contrattuali originarie. A tal fine occorre infatti il consenso di ciascun cointestatorio. Su tale base, l'ABF ha escluso che l'intermediario possa far valere una clausola contrattuale originariamente non prevista nei confronti del cointestatorio che non abbia specificamente aderito alle nuove condizioni (51). Analogamente, occorrerà il consenso dei vari cointestatori al fine di conferire a terzi la delega a compiere operazioni sul conto; in mancanza del consenso unanime dei contitolari del rapporto, le operazioni compiute dal delegato sono illegittime e la banca è tenuta a ri-accreditare sul conto le somme che quest'ultimo abbia eventualmente prelevato (52).

---

(46) Cfr. decisione n. 1209/2012.

(47) Cfr. decisione n. 1239/2012.

(48) Su tali punti, cfr. decisione n. 498/2012.

(49) Cfr. decisione n. 1271/2012.

(50) Cfr. decisione n. 799/2012.

(51) Cfr. decisione n. 1621/2012. In tale occasione, l'ABF ha peraltro precisato che, in applicazione del principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, la banca deve portare a conoscenza della clientela le limitazioni all'operatività del conto conseguenti alla segnalazione nella Centrale d'Allarme Interbancaria.

(52) Cfr. decisione n. 4004/2012.

4. *Esecuzione di incarichi per conto del cliente.* – Attraverso il rapporto di conto corrente, il cliente può accedere a una serie di servizi prestati dalla banca nello svolgimento della sua tradizionale funzione di intermediazione nel sistema dei pagamenti.

La diffusione di tali servizi e la loro crescente rilevanza transnazionale hanno peraltro determinato un sempre più diffuso interesse del legislatore comunitario per le modalità con cui essi sono prestati; tale processo ha condotto a elaborare un quadro normativo di riferimento che si articola su più livelli e che comprende, fra l'altro, la direttiva sui servizi di pagamento, nota anche con l'acronimo inglese di PSD – *Payments Services Directive* (53) e un'apposita regolamentazione che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro (54).

Prescindendo dalla problematica dei cc.dd. “utilizzi non autorizzati”, che forma oggetto di un'autonoma trattazione all'interno di questa *Rassegna*, i Collegi ABF sono stati chiamati a pronunciarsi su numerose questioni connesse con l'esecuzione di incarichi di pagamento da parte della clientela.

Con la procedura RID (Rapporto Interbancario Diretto) il cliente autorizza l'intermediario a eseguire ordini di addebito impartiti da un terzo, sulla base di 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.) (55). Nel caso in cui l'intermediario proceda ad addebiti in mancanza della preventiva autorizzazione da parte del cliente, quest'ultimo ha diritto a essere rimborsato (56).

Applicando l'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, è stata esclusa la possibilità che il cliente, dopo aver fornito un errato codice identificativo del conto di pagamento del

(53) Direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE. La direttiva è stata recepita in Italia con d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

(54) Regolamento (UE) n. 260/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 marzo 2012 che stabilisce i requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro e che modifica il regolamento (CE) n. 924/2009.

(55) Tale procedura è destinata a essere superata per effetto della migrazione verso analoghe procedure previste in ambito SEPA (*Single European Payments Area*). Il progetto SEPA mira ad estendere il processo d'integrazione europea ai pagamenti al dettaglio in euro effettuati con strumenti diversi dal contante, con l'obiettivo di favorire l'efficienza e la concorrenza fra prestatori di servizi di pagamento all'interno dell'area dell'euro. I servizi SEPA si applicano nel caso in cui i conti di pagamento utilizzati dal pagatore e dal beneficiario siano entrambi intrattenuti presso prestatori di servizi di pagamento situati nei Paesi dell'Unione europea, nonché in Svizzera, Norvegia, Islanda, Liechtenstein, Principato di Monaco; essi sostituiranno i servizi di bonifico e di addebito diretto nazionali a partire dal 1° febbraio 2014. A partire da tale data, pertanto, per le cc.dd. domiciliazioni i prestatori di servizi di pagamento dovranno avvalersi del SDD *Core-SEPA Direct Debit Core* (nel caso in cui il pagatore sia un consumatore) ovvero del SEPA *Direct Debit B2B* (nel caso in cui il pagatore non rivesta la qualità di consumatore). Attraverso tali servizi sarà possibile disporre bonifici e ricevere addebiti diretti in euro alle medesime condizioni economiche (commissioni) e operative (dati richiesti, tempistiche di esecuzione, diritti di rimborso) in Italia e in tutti i Paesi dell'area SEPA in precedenza elencati.

(56) Cfr. decisione n. 1633/2012.

destinatario, possa contestare il bonifico eseguito dall'intermediario in conformità a tale codice (57).

Nel caso in cui il pagatore lamenti che l'intermediario ha dato attuazione a un'operazione di pagamento malgrado non risultasse avverata la condizione cui era subordinata l'esecuzione dell'ordine, deve provare che tale condizione fosse effettivamente prevista (58). Tale soluzione risulta coerente con il principio generale in materia di prova nel giudizio civile di cui all'art. 2697 c.c., secondo il quale la parte che intende far valere una pretesa in giudizio ha l'onere di allegare e provare i fatti posti a fondamento della medesima.

La direttiva sui servizi di pagamento – seguita dalla disciplina nazionale di recepimento – prevede un articolato regime di responsabilità per il caso in cui l'operazione di pagamento non sia eseguita correttamente. Tale disciplina è retta dal principio secondo cui ciascun prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo nei confronti dell'utente che si avvale della sua attività, ed esclusivamente in relazione alle anomalie riguardanti il “segmento” dell'operazione di pagamento in cui esso interviene (59). Tenuto conto di tali principi, l'ABF ha escluso che il beneficiario di un'operazione di pagamento possa ottenere dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore il risarcimento del danno provocatogli dal ritardo con il quale tale operatore ha immesso i fondi nella disponibilità del prestatore di servizi di pagamento di cui si avvale il beneficiario (60).

Con riferimento all'ipotesi di pagamento di tributi riportati su modello F24, in precedenza predisposto da un professionista abilitato e trasmesso da quest'ultimo all'Amministrazione Finanziaria, l'ABF ha escluso che il cliente possa ottenere dall'intermediario il risarcimento del danno patito laddove sia stata disattesa la sua volontà di revocare l'autorizzazione al pagamento delle somme. Si tratta peraltro di una decisione che va contestualizzata, tenendo conto che tali “incarichi” di pagamento afferiscono a una procedura complessa, rispetto alla quale il professionista incaricato di predisporre la documentazione necessaria in base alla vigente disciplina tributaria assume un ruolo preponderante; al fine di evitare il pagamento di somme non dovute, pertanto, l'ABF ha ritenuto che il cliente debba attivarsi tempestivamente nei confronti del professionista di cui si avvale, affinché quest'ultimo predisponga le rettifiche del caso (61).

La disciplina prevede espressamente dei termini entro i quali il cliente può revocare l'ordine di pagamento impartito al prestatore di servizi di cui si avvale. L'ordinato funzionamento del sistema dei pagamenti esige peraltro che, in talune circostanze, l'ordine non possa più essere revocato, anche se le somme oggetto di trasferimento risultano oggettivamente non dovute. Sulla base di tale premessa, l'ABF ha messo in

---

(57) Cfr. decisione n. 3978/2012.

(58) Cfr. decisione n. 2050/2012.

(59) Cfr. artt. 25, 26 e 27 del d.lgs. n. 11/2010.

(60) Cfr. decisione n. 2336/2012.

(61) Cfr. decisione n. 826/2012.

luce che, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia divenuto irrevocabile, per ritrasferire al pagatore le somme già addebitategli è necessario il consenso del beneficiario del pagamento (62). Per contro, nel caso in cui l'ordine di pagamento sia stato tempestivamente revocato dal cliente, la banca deve astenersi dall'eseguire l'operazione ed è tenuta a restituire al cliente le somme eventualmente addebitate a suo carico (63).

La disciplina vigente riserva specifica attenzione alla tempestiva esecuzione delle operazioni di pagamento, prevedendo esplicitamente che i prestatori di servizi di pagamento siano responsabili per gli eventuali ritardi. Spetta comunque al cliente provare che il bonifico ordinato non è stato eseguito dall'intermediario nel rispetto dei termini previsti dalla legge (64).

**5. Contestazioni relative a operazioni poste in essere mediante terminali automatici (bancomat, cassa continua).** – Le decisioni dell'ABF relative a operazioni poste in essere presso sportelli automatici si pongono in sostanziale continuità con gli orientamenti già emersi in precedenza. Le questioni di maggior interesse affrontate dai Collegi risultano connesse con la distribuzione dell'onere probatorio, e sono state risolte alla luce dei principi generali ricavabili dal codice civile.

Con specifico riferimento alla mancata contabilizzazione di versamenti eseguiti attraverso il servizio di cassa continua, l'ABF ha precisato che il cliente è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto versamento, e che a tal fine può avvalersi anche della documentazione predisposta dall'intermediario (ad esempio, l'eventuale ricevuta di versamento dei valori rilasciata dal terminale utilizzato); la pretesa relativa a versamenti di cui il cliente non sia stato in grado di fornire alcuna prova, invece, è stata rigettata (65). Al contempo, è stato specificato che, in base all'art. 9 del d.lgs. n. 11/2010 in materia di servizi di pagamento, nel caso di mancata contabilizzazione del versamento, il cliente che lamenta un malfunzionamento del terminale utilizzato è tenuto a darne segnalazione tempestiva all'intermediario secondo le modalità specificate nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento (66); resta per contro ferma la possibilità, per l'intermediario, di andare esente da responsabilità dimostrando che l'operazione di pagamento contestata è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10 d.lgs. n. 11/2010).

Analogamente, nel caso in cui il cliente contesti gli addebiti sul conto connessi con operazioni di prelievo presso uno sportello bancomat, ha l'onere di fornire la prova del mancato prelievo (67). Si tratta di un onere gravoso, considerando che al cliente viene richiesto di fornire una prova negativa (cioè, di provare che un certo

---

(62) Cfr. decisione n. 1983/2012.

(63) Cfr. decisione n. 2356/2012.

(64) Cfr. decisione n. 1938/2012.

(65) Cfr. decisione n. 3169/2012.

(66) Cfr. decisione n. 2563/2012.

(67) Cfr. decisione n. 2792/2012.

avvenimento non si è verificato) e che, per contro, l'intermediario che abbia tenuto con regolarità le scritture contabili relative alle operazioni compiute presso lo sportello automatico dispone di una documentazione a supporto delle proprie allegazioni in merito alla regolarità dell'operazione contestata. Infatti, secondo un orientamento ormai stabile, "le operazioni Bancomat, documentate dalle risultanze informatiche delle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali sono state eseguite le operazioni stesse, sono da ritenersi opponibili al titolare della carta, qualora dal giornale di fondo non risulti alcuna anomalia e la prima quadratura di cassa eseguita sull'ATM non evidenzi alcuna eccedenza" (68).

**6. Recesso dal contratto.** – Le decisioni assunte in materia di scioglimento del rapporto su iniziativa unilaterale dell'intermediario o del cliente sono in prevalenza conformi a orientamenti già emersi in passato. L'ABF ha ad esempio rinnovato le proprie censure nei confronti della prassi degli intermediari di non dare pronta esecuzione alle richieste della clientela di estinguere i conti nel caso in cui essi presentino un saldo negativo (69), e ha ribadito che, in assenza di una diversa previsione contrattuale, la banca deve dare esecuzione alle richieste della specie entro il termine di 15 giorni previsto dall'art. 1855 c.c. (70).

L'eventuale ritardo nella chiusura del conto consente al cliente di ottenere il risarcimento del danno eventualmente subito, il quale può essere liquidato anche in via equitativa (71). Fin quando la banca non provvede alla chiusura del conto, peraltro, il cliente può continuare legittimamente a utilizzarlo (72).

Nel caso in cui il rapporto sia denominato in valuta e presenti un saldo attivo per il cliente, il recesso di quest'ultimo pone il problema di individuare esattamente la prestazione alla quale egli ha diritto. Le ragioni per le quali la clientela può essere interessata a intrattenere rapporti in valuta sono connesse, di regola, con l'esigenza di restare immuni dal rischio di variazione del tasso di cambio: si pensi, ad esempio, al caso in cui il cliente già sappia che a una certa scadenza, per estinguere una passività, gli occorrerà una certa quantità di valuta straniera (73). In un interessante caso, relativo al recesso da un rapporto denominato in una valuta estera, l'ABF ha statuito che, nel caso in cui l'intermediario non corrisponda la quantità di valuta corrispondente al saldo del conto al cliente, questi ha diritto al risarcimento del danno; trattandosi di valuta la cui ultima quotazione ufficiale risaliva a epoca anteriore a quella in cui il

---

(68) Cfr. decisione n. 1314/2010, richiamata dalla decisione n. 2792/2012.

(69) Cfr. decisione n. 1310/2012.

(70) Cfr. decisione n. 646/2012.

(71) Cfr. decisione n. 1441/2012.

(72) Cfr. decisione n. 3472/2012.

(73) Esigenze analoghe, peraltro, sono spesso soddisfatte attraverso la conclusione di contratti derivati su valute, ad esempio attraverso i cc.dd. *Currency Swaps*. Con il contratto di *Currency Swap*, una parte si impegna a corrispondere in favore dell'altra una somma corrispondente al controvalore in valuta estera di un capitale di riferimento (c.d. nozionale), calcolato sulla base di un tasso di cambio predeterminato; la controparte si impegna a corrispondere, sul medesimo valore nazionale, il controvalore determinato sulla base del tasso di cambio vigente alla data pattuita per il regolamento dell'operazione. In genere, per esigenze di economia degli scambi, vengono altresì previste clausole di "compensazione" fra i versamenti reciprocamente dovuti dai contraenti.

rapporto era stato instaurato, per determinare il controvalore del saldo il Collegio ha stabilito che si dovesse fare riferimento all'ultima quotazione ufficiale disponibile; ha altresì specificato che ove la banca voglia far valere – secondo quanto disposto dall'art. 1280, comma 2, c.c. – la sopravvenuta riduzione del valore intrinseco della moneta in cui il conto risultava denominato, essa “deve sopportare l'onere di provare il diverso e puntuale «valore intrinseco che la specie monetaria dovuta aveva al tempo in cui l'obbligazione fu assunta», e altresì quello della corrispondente informazione specifica del cliente” (74).

Con riferimento all'ipotesi in cui lo scioglimento del rapporto avvenga invece su iniziativa della banca, l'ABF ha avuto modo di ribadire che, sulla base della disciplina vigente, gli intermediari non sono tenuti a esplicitare i motivi posti alla base della decisione di recedere dal contratto (75). Il recesso, tuttavia, non può essere esercitato abusivamente, vale a dire con modalità atte ad arrecare un pregiudizio al cliente; questi è però tenuto a dare specifica dimostrazione della natura abusiva del comportamento dell'intermediario (76). Infine, l'ABF ha ritenuto contraria a correttezza e buona fede la condotta della banca che aveva comunicato al proprio cliente l'intervenuto scioglimento del rapporto in una data posteriore a quella in cui si erano prodotti gli effetti dello scioglimento medesimo; in tale ipotesi, è stato riconosciuto il diritto del cliente a ottenere la liquidazione in via equitativa del danno subito (77).

**7. Decesso del titolare del conto.** – Anche nel 2012, i Collegi sono stati chiamati a esprimersi su controversie connesse con il decesso del titolare del conto.

La problematica più ricorrente è quella relativa alla possibilità, per coloro che succedono al titolare del conto, di disporre del relativo saldo, mediante prelievi o altre operazioni.

Nel caso di decesso di uno dei contitolari, l'ABF ha confermato l'opinione secondo la quale il saldo attivo del conto – al pari dei crediti caduti in eredità – non forma oggetto di divisione automatica fra gli eredi in base alla quota spettante a ciascuno, ma entra a far parte della comunione ereditaria. Da ciò discenderebbe l'impossibilità, per il singolo coerede, di disporne individualmente; per altro verso, “la liquidazione delle somme [...] potrà essere effettuata dall'intermediario solamente sulla base di disposizioni congiuntamente impartite da tutti gli eredi” (78). Coerentemente con tali principi, è stata ritenuta legittima la richiesta della banca di ottenere la documentazione necessaria a individuare i chiamati all'eredità nonché ad accertare il loro consenso al compimento dell'operazione (79); la banca, tuttavia, non è una Pubblica Amministrazione e conseguentemente non è tenuta ad accettare autocertificazioni e può legittimamente pretendere che la qualità di chiamati all'eredità risulti

---

(74) Cfr. decisione n. 346/2012.

(75) Cfr. decisione n. 819/2012.

(76) Cfr. decisione n. 1594/2012.

(77) Cfr. decisione n. 2357/2012.

(78) Cfr. decisione n. 788/2012.

(79) Cfr. decisione n. 3648/2012.



comprovata da un atto di notorietà (80). Si rileva sul punto che nel caso di conto a firma disgiunta, a seguito del decesso di uno dei cointestatari, gli altri conserverebbero la disponibilità del saldo, e la banca potrebbe pretendere che sussista il consenso all'operazione da parte di tutti i cointestatari solo nel caso in cui le sia stata rivolta una formale opposizione da parte di uno degli aventi diritto (81).

## Depositi bancari e buoni postali fruttiferi

Con il contratto di deposito bancario la banca acquista la proprietà delle somme depositate e si obbliga a restituirle al cliente alla scadenza del termine convenuto (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). Se il deposito è regolato in conto corrente, il cliente può alternare prelevamenti e versamenti, a seconda delle proprie esigenze.

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

Si tratta di due forme di raccolta del risparmio "tradizionali", le quali hanno tuttavia conosciuto di recente una rinnovata diffusione.

I Collegi sono stati chiamati in più di un'occasione ad affrontare il problema della decorrenza del termine di prescrizione del diritto del depositante al rimborso delle somme che gli sono dovute.

Sulla questione, in passato affrontata dalla giurisprudenza civile con esiti non sempre omogenei, è peraltro intervenuta la Corte di Cassazione (82), la quale ha ritenuto che il termine di prescrizione decennale del diritto del depositante al rimborso delle somme corrispondenti al saldo del rapporto decorra dal momento in cui il cliente chiede all'intermediario la restituzione di quanto gli spetta: prima di tale momento, infatti, il rimborso – pur dovuto – sarebbe inesigibile.

Tale soluzione, recepita dall'ABF quale "diritto vivente", ha permesso di ricomporre le differenze fra le soluzioni adottate in precedenza dai Collegi. L'ABF, inoltre, ha precisato che il debito della banca verso il depositante è un debito di valuta, insuscettibile di rivalutazione monetaria (83) e che il cliente ha diritto, oltre che al rimborso delle somme depositate – le quali, laddove sia stato rilasciato un libretto, coincidono con l'ammontare dell'ultimo saldo da esso portato (84) – anche alla

(80) Cfr. decisione n. 644/2012.

(81) Cfr. decisione n. 3759/2012.

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

(83) Cfr. decisione n. 4144/2012.

(84) Cfr. decisione n. 1393/2012.

corresponsione degli interessi relativi alle ultime 5 annualità (85), in considerazione del termine di prescrizione abbreviato previsto dal codice civile con riguardo a tali somme.

Sotto il profilo pratico, peraltro, non si può trascurare che le pretese fatte valere dalla clientela riguardano spesso depositi costituiti in epoca molto risalente e aventi un valore nominale modesto o addirittura modestissimo. Con riferimento a tali ipotesi, alcune decisioni hanno reputato di non accogliere i ricorsi presentati dai ricorrenti, richiamandosi a una sentenza della Corte europea dei diritti dell'uomo (86) in base alla quale può considerarsi abusivo “un ricorso manifestamente privo di una reale posta in gioco e/o che riguardi una somma di denaro irrisoria” (87).

La disciplina attualmente vigente prevede che, al fine di indennizzare i risparmiatori vittime di frodi finanziarie, 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 (88).

La devoluzione deve peraltro essere preceduta dall'invio al titolare del rapporto di un'apposita comunicazione; in mancanza, la devoluzione è stata ritenuta priva di causa ed è stata conseguentemente accolta la pretesa del cliente di ottenere direttamente dall'intermediario la restituzione delle somme depositate (89).

Con riferimento ai buoni postali fruttiferi, seguendo l'orientamento della Corte di Cassazione (90), l'ABF – la cui competenza in materia discende dall'afferenza di tali operazioni all'attività di bancoposta prestata da Poste Italiane S.p.A. (91) – ne ha affermato la natura di documenti di legittimazione, i quali consentono al detentore di ottenere una determinata prestazione senza dover dimostrare di essere titolare del rapporto sottostante al rilascio del documento (92).

I regolamenti di emissione di tali buoni, nonché i contratti fatti sottoscrivere ai risparmiatori ai quali sono rilasciati, prevedono la possibilità che le condizioni applicabili al rapporto siano modificate per effetto dell'adozione di appositi decreti ministeriali. I Collegi hanno ritenuto che tale peculiare ipotesi di *jus variandi* – non direttamente riconducibile a quanto previsto dall'art. 118 TUB – sia legittima in quanto, già in base alla disciplina generale in materia di contratti, va ritenuta ammissibile

---

(85) Cfr. decisione n. 4144/2012.

(86) CEDU 1 giugno 2010, n. 36659/04, Ionesco c. Romania.

(87) Cfr. decisione n. 2022/2012.

(88) 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.

(89) Cfr. decisione n. 2689/2012.

(90) Cass. 16 dicembre 2005, n. 27809.

(91) Cfr. art. 2 d.p.r. 14 marzo 2001, n. 144.

(92) Cfr. decisione n. 1262/2012.



l'attribuzione a uno dei contraenti del potere di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali (93).

## Mutui e altri finanziamenti

*1. Questioni trasversali. – 2. Credito ai consumatori. – 3. Aperture di credito. – 4. Leasing e factoring.*

**1. Questioni trasversali.** – Le decisioni dell'ABF, anche in questa materia, tendono a concentrarsi su particolari filoni di controversie e a confermare orientamenti interpretativi già emersi negli anni precedenti.

Con riferimento alla **fase precontrattuale** è consolidato, anzitutto, l'orientamento secondo cui la messa disposizione del cliente, da parte dell'intermediario, della documentazione precontrattuale prevista dalla normativa fa presumere l'assenza di vizi nella formazione del consenso (94).

Si rinvencono, poi, diverse decisioni riguardanti il recesso ingiustificato dalle trattative esercitato dall'intermediario dopo aver ingenerato nel cliente un legittimo affidamento sulla prossima conclusione del contratto (95). In tali casi l'Arbitro afferma costantemente la responsabilità precontrattuale dell'intermediario.

In un caso, riguardante una procedura di portabilità di un mutuo, il Collegio ha valutato che “le ripetute dilazioni della stipula del contratto e la prospettazione in fase di stipula di condizioni più sfavorevoli rispetto a quelle che era possibile ottenere in assenza di tali dilazioni abbia vanificato le aspettative dei ricorrenti in ordine alla sicura conclusione [...] del contratto alle condizioni da essi volute”; pertanto ha valutato che tali comportamenti, in quanto in contrasto con i canoni di buona fede, trasparenza e correttezza che devono ispirare i rapporti con la clientela, comportano la responsabilità precontrattuale *ex art.* 1337 del codice civile (96).

In una decisione è stato stabilito che, “finché i termini del contratto non sono stati accettati, almeno nei loro tratti essenziali, da ambedue le parti”, il contratto non può dirsi concluso e non può ritenersi configurata una “rinuncia” al finanziamento. In particolare, a proposito della richiesta di garanzie ulteriori, da parte della banca, tale da indurre il cliente a una nuova riflessione sulla convenienza dell'affare, si è fatto richiamo all'art. 1326 del codice civile che prevede che un' “accettazione difforme alla proposta [...] costituisce nuova proposta” (97).

In un caso di recesso ingiustificato dalle trattative da parte dell'intermediario è stato precisato che, per il perfezionamento del contratto di mutuo, non è sufficiente la sottoscrizione del contratto, ma è necessaria la consegna della somma o, comun-

---

(93) Cfr. decisione n. 1465/2012.

(94) Cfr. decisione n. 200/2012.

(95) Cfr., tra le altre, decisioni n. 1423/2012, n. 1172/2012 e n. 479/2012.

(96) Cfr. decisione n. 71/2012.

(97) Cfr. decisione n. 3620/2012.

que, la previsione di un autonomo titolo di disponibilità della somma a favore del richiedente. Nella fattispecie esaminata la sottoscrizione del documento contrattuale, accompagnata da altre circostanze, è stata comunque ritenuta idonea a ingenerare un ragionevole affidamento del ricorrente sull'imminente perfezionamento del contratto; il successivo e ingiustificato recesso dell'intermediario dalle trattative in violazione della regola di buona fede di cui all'art. 1337 c.c. è stato ricondotto nell'alveo della responsabilità precontrattuale, con conseguente diritto del ricorrente al risarcimento del danno subito (98).

Si segnalano alcune decisioni che, sulla scorta della recente evoluzione giurisprudenziale, valorizzano il richiamato precetto di buona fede oggettiva in fase precontrattuale anche a fronte di contratti validi, conclusi, tuttavia, a condizioni meno vantaggiose di quelle che sarebbero state pattuite se, in fase di trattative, l'altro contraente avesse tenuto un comportamento corretto.

In un caso in cui l'intermediario aveva fatto sottoscrivere al mutuatario un'assicurazione a copertura di rischi connessi con la distruzione dell'immobile ipotecato, indicando alla compagnia assicurativa – al fine della determinazione del premio – il valore commerciale dell'immobile anziché il (minore) costo medio di ricostruzione, il Collegio ha ritenuto che la banca dovesse rimborsare al cliente il “sovracosto consistente nella differenza tra il costo della polizza assicurativa calcolata al valore commerciale dell'immobile e il costo della medesima polizza calcolato prendendo a riferimento il valore di ricostruzione dell'immobile stesso”. A tal fine, richiamando l'interpretazione della giurisprudenza di legittimità in tema di responsabilità precontrattuale, è stato affermato che “i principi di correttezza e buona fede si pongono [...] quali regole di comportamento che, essendo sovraordinate ai poteri dispositivi delle parti, consentono al giudice di intervenire anche in senso modificativo e integrativo sullo statuto negoziale, qualora – come nel caso di specie – ciò sia necessario per garantire l'equo contemperamento degli interessi delle parti” (99).

L'Arbitro ha riconosciuto tutela risarcitoria per la “diminuzione *lato sensu* patrimoniale in conseguenza della procurata disinformazione in fase precontrattuale” al cliente che aveva ricevuto dalla banca la comunicazione del mutamento in senso peggiorativo delle condizioni contrattuali del mutuo solo alla vigilia della stipulazione del contratto; sulla base delle circostanze di fatto (assunzione da parte del cliente di altri impegni collegati alla concessione del mutuo) ha valutato, infatti, che il cliente non aveva alternative praticabili alla sottoscrizione e, dunque, aderendo al contratto, anche se consapevole della scorrettezza della condotta dell'intermediario, si era comportato da agente razionale. Il Collegio ha, per un verso, affermato l'intangibilità del contratto in quanto effettivamente e consapevolmente concluso; per altro verso ha riconosciuto al ricorrente il diritto al risarcimento del danno, commisurato al minor vantaggio o al maggior aggravio economico causato dal comportamento illecito della controparte (100).

---

(98) Cfr. decisione n. 22/2012.

(99) Cfr. decisione n. 1375/2012.

(100) Cfr. decisione n. 1386/2012.

Analoga applicazione della regola contenuta nell'articolo 1337 del codice civile è stata fatta dal Collegio in un caso in cui l'intermediario, a conoscenza della grave malattia da cui era affetto il cliente, non gli aveva sconsigliato di sottoscrivere un contratto di assicurazione sulla vita, pur essendo consapevole che l'operatività di tale polizza "non avrebbe potuto che essere denegata dall'assicuratore stante la patologia dalla quale l'assicurato era già affetto al momento di stipula della polizza stessa". Il Collegio si è richiamato all'orientamento giurisprudenziale che ricollega alla buona fede l'obbligo di adozione di tutti quei comportamenti che, "anche a prescindere da specifici obblighi contrattuali e dal dovere extracontrattuale del *neminem laedere* siano idonei a preservare gli interessi dell'altra parte" (101).

Il principio di buona fede, infine, è richiamato anche in decisioni relative alla mancata erogazione del credito (102). A fronte del consolidato orientamento secondo cui "un obbligo generale di far credito è estraneo allo statuto delle imprese bancarie" non è tuttavia escluso, in via di principio, che "il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per le banche". Gli intermediari, infatti, "sono tenuti a improntare le proprie relazioni d'affari a criteri di buona fede e correttezza, secondo le Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 [...] che [...] costituiscono specificazione dei principi enunciati, in via più generale, dal codice civile". In tal senso la mancata erogazione del credito, se priva di plausibile motivo, espone la banca a responsabilità precontrattuale, specie quando l'affidamento ingenerato nel cliente è testimoniato dalla conclusione, in prossimità della data di delibera del finanziamento, di una serie di atti di garanzia del fido e dal perfezionamento di altri contratti (conto corrente, contratto di incasso/portafoglio) aventi come presupposto logico la concessione dell'apertura di credito (103).

Quanto alle decisioni relative al contenuto dei contratti di finanziamento, il principio dell'intangibilità della libertà contrattuale nella determinazione delle **condizioni economiche** del contratto è affermato costantemente e trova eccezione solo con riferimento alla normativa c.d. anti-usura.

A seguito della riforma intervenuta con la l. 7 marzo 1996, n. 108 la fattispecie di usura pecuniaria si perfeziona per effetto del mero superamento del tasso soglia, determinato in base alle rilevazioni trimestrali dei tassi effettivi globali medi praticati in relazione alla specifica tipologia di operazione creditizia.

Tale regola è ribadita in una decisione nella quale si sottolinea che, a differenza della rescissione, la fattispecie di usura si configura anche se non ricorre il presupposto soggettivo dell'approfittamento dello stato di bisogno; viene altresì richiamato l'art. 1815 c.c. – applicabile a tutti i contratti di finanziamento – il quale stabilisce che "se sono convenuti interessi usurari, la relativa clausola è nulla e non sono dovuti interessi". Nel caso di specie, il Collegio, decidendo sulla questione relativa all'inclusio-

---

(101) Cfr. decisione n. 481/2012.

(102) Si segnala che nella decisione n. 289/2012 l'inesistenza dell'obbligo di erogare in credito in capo agli intermediari bancari è applicato anche a un'ipotesi di richiesta di surrogazione nel credito: l'Arbitro ha specificato che, analogamente alla regola generale, in capo alla clientela non esiste neanche un diritto alla surroga.

(103) Cfr. decisione n. 1841/2012.

ne delle spese di assicurazione nel costo del credito, ha considerato che la normativa vigente all'epoca della conclusione del contratto (ottobre 2007) distingueva tra spese di assicurazione imposte dal creditore e finalizzate a garantire il rimborso del credito (incluse nel calcolo) e spese previste da obblighi di legge (escluse dal medesimo calcolo). Più precisamente, è stato affermato che “le spese assicurative rappresentano una componente del costo del finanziamento e devono essere incluse nel conteggio del Tasso annuo effettivo globale, quando sono considerate obbligatorie dal creditore” (104).

In altra occasione il Collegio ha fatto riferimento, in ragione della data di stipula del contratto di finanziamento, alle Istruzioni emanate nel 2009 dalla Banca d'Italia le quali ricomprendono all'interno del TAEG, oltre alle spese di assicurazione obbligatorie per ottenere il credito, le altre spese contestuali alla concessione del finanziamento, “indipendentemente dal fatto che la polizza venga stipulata per il tramite del finanziatore o direttamente dal cliente” (105).

L'Arbitro, intervenendo sulla questione della c.d. “usurarietà sopravvenuta” (106), ha ritenuto che i principi contenuti nella legislazione anti-usura (l. 7 marzo 1996, n. 108) trovino applicazione anche rispetto a contratti di finanziamento stipulati prima della data di entrata in vigore di tale normativa che abbiano però dato luogo a pagamento di rate e, dunque, di interessi anche successivamente a tale data. Riguardo a tale fattispecie ha ritenuto che “l'applicazione di tassi superiori alla soglia di usura, benché non sanzionabile, sia tuttavia in contrasto” – oltre che con la regola di buona fede – “con l'art. 2 della citata l. n. 108/1996, norma imperativa sopravvenuta ispirata a un generale principio di non abuso del diritto, che impone l'adeguamento degli interessi a suo tempo stipulati in modo che non risultino in contrasto con la norma stessa”. Per l'effetto, ha dichiarato che la banca sia tenuta a restituire la somma corrispondente alla differenza tra gli interessi applicati sulla base di quanto originariamente pattuito e il tasso soglia tempo per tempo vigente (107).

In tema di **esecuzione del contratto** è stato considerato contrario alle regole di diligenza il mancato recapito al cliente dei bollettini per il pagamento delle rate; l'intermediario è stato ritenuto responsabile del disservizio, in quanto “risponde, secondo le regole sul mandato (art. 1856 c.c.), anche della condotta dei preposti [...], posto che il medesimo individua sia le modalità sia gli ausiliari di cui avvalersi per la consegna dei bollettini di pagamento o di altra documentazione ai propri clienti” (108). In un'altra ipotesi il Collegio ha stigmatizzato, ritenendolo contrario alla diligenza professionale, il comportamento della banca che aveva comunicato al cliente, con un ritardo di 23 mesi, l'erronea applicazione di un tasso di interesse inferiore a quello pattuito. Il cliente ha, infatti, diritto ad ottenere con cadenza periodica “informative

---

(104) Cfr. decisione n. 1419/2012.

(105) Cfr. decisione n. 1697/2012.

(106) Questione sulla quale, peraltro, è intervenuto il d.l. 29 dicembre 2000 n. 394 di interpretazione autentica della l. 7 marzo 1996, n. 108, recante disposizioni in materia di usura.

(107) Cfr. decisione n. 620/2012.

(108) Cfr. decisione n. 3754/2012.

costanti dettagliate e trasparenti concernenti l'evoluzione dei tassi, la sua incidenza [sulle] singole rate e sulla durata del periodo di ammortamento" (109). Diritti di informativa costante, d'altra parte, sono stati riconosciuti anche a favore del fideiussore, con riferimento all'evoluzione del rapporto di finanziamento garantito (110).

L'ABF ha avuto anche occasione di valutare le modalità di esercizio e le condizioni alle quali può essere esercitato dall'intermediario il c.d. "*jus variandi*" nel corso del rapporto di finanziamento. L'art 118 del TUB prevede, tra l'altro, l'invio al cliente di una preventiva "comunicazione che riporti in modo evidenziato la dicitura "Proposta di modifica unilaterale del contratto", nonché l'indicazione del giustificato motivo, con preavviso minimo di 30 giorni, in forma scritta o su altro supporto durevole." Al riguardo, è stato precisato che la proposta di modifica deve essere effettivamente ricevuta dal cliente e che l'onere della prova circa l'invio di tale comunicazione "incombe sulla banca (111). È stata così ritenuta inefficace la modifica, in un caso in cui l'intermediario non aveva "mai provato di aver inviato alla società controparte il preavviso" richiesto; nella medesima decisione il Collegio ha altresì rilevato, sia pure incidentalmente, l'invalidità della clausola che, nel caso di specie, rimetteva alla "mera discrezione" dell'intermediario l'individuazione dei casi in cui poter procedere alla modifica unilaterale (112).

Il dovere di diligenza nell'esecuzione del contratto generalmente richiamato dall'ABF con riferimento alla condotta degli intermediari è stato tuttavia richiamato anche per valutare il comportamento della clientela.

In una controversia, riguardante un non consumatore, il Collegio ha affermato che "anche il potere [del cliente] di chiudere unilateralmente un rapporto, come ogni altro potere va [...] esercitato secondo buona fede (art. 1375 c.c.); ha ritenuto pertanto inefficace il recesso che il cliente riteneva di aver compiutamente esercitato pur essendosi, in fatto, limitato a disporre verso un altro conto un bonifico con causale "chiusura [...] fido conto corrente". Ha infatti rilevato che "è usuale [...] che la volontà di chiudere un rapporto sia manifestata con apposita separata dichiarazione" e che, d'altra parte, ciò non comporta alcun particolare onere per il cliente (113).

Una questione particolare relativa al diritto di recesso del cliente è stata esaminata a proposito del c.d. *Bausparvertrag*, ovvero il contratto di risparmio edilizio che costituisce una particolare forma di mutuo immobiliare, sorta in Germania.

In particolare, il regolamento contrattuale si articola in due fasi secondo uno schema che consente al cliente di accumulare, in un determinato periodo di tempo, risparmi finalizzati ad ottenere la successiva erogazione di un mutuo immobiliare.

---

(109) Cfr. decisione n. 366/2012.

(110) Cfr. decisione n. 3014/2012.

(111) Cfr. decisione n. 1586/2012.

(112) Cfr. decisione n. 1284/2012.

(113) Cfr. decisione n. 141/2012.

Il contratto di *Bausparvertrag* prevede di solito che il cliente-aspirante mutuatario (*Bausparer*), all'atto della sottoscrizione del contratto, abbia l'obbligo di versare una somma a titolo di "diritto di stipula" in favore del finanziatore. Nei casi di recesso e in ogni altro caso di scioglimento anticipato del vincolo contrattuale si esclude la possibilità, per il cliente, di vedersi restituito tale importo. In proposito, l'Arbitro, ha dichiarato l'illegittimità di tale clausola che, priva di ogni giustificazione causale, rilevarebbe quasi come una clausola penale, vietata dal nostro ordinamento in cui "alla luce della recente evoluzione normativa, costituisce un principio inderogabile quello secondo cui il cliente può recedere dai contratti di durata senza penalità e senza spese" (114).

In tema di revoca degli affidamenti da parte dell'intermediario l'Arbitro ha ritenuto che "lo sviluppo complessivo del rapporto, caratterizzato da un *trend* crescente di indebitamento del cliente [...], possa effettivamente costituire un motivo legittimo di revoca del fido" (115). Analogamente, è stata ritenuta legittima l'interruzione di una linea di credito decisa in conseguenza dell'andamento negativo del rapporto (tra cui anche le segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia), tanto più che, nel caso di specie, l'intermediario si era attivato concretamente in favore del cliente, accordandogli un fido temporaneo di minore entità (116).

Obblighi informativi specifici possono derivare dalle concrete modalità di svolgimento del rapporto. L'ABF ha così ritenuto che, a fronte di plurimi rinnovi taciti di una linea di credito di durata determinata, l'intermediario che non intenda prorogare il finanziamento debba – in applicazione dell'obbligo di correttezza e buona fede nell'esecuzione dei rapporti – chiaramente manifestare tale intenzione al cliente in maniera espressa (117).

Le numerose decisioni in tema di **estinzione anticipata** del credito riguardano questioni già in precedenza affrontate dall'Arbitro, su gran parte delle quali si sono consolidati orientamenti interpretativi sostanzialmente univoci.

Per citare solo una di tali problematiche, si richiama quella riguardante l'obbligo dell'intermediario di rimborsare, in sede di estinzione anticipata, la quota parte delle componenti pagate anticipatamente dal cliente, ma soggette a maturazione nel corso del tempo (c.d. commissioni *recurring*). La questione, in particolare, ha riguardato la polizza assicurativa, collegata al finanziamento, stipulata a copertura del rischio di perdita dell'impiego e/o di morte (118).

In una decisione l'Arbitro, così come previsto dalle regole civilistiche sulle obbligazioni "solidali", ha riconosciuto che "ciascun condebitore solidale ha facoltà di

---

(114) Cfr. decisione n. 3041/2012.

(115) Cfr. decisione n. 1237/2012.

(116) Cfr. decisione n. 4112/2012.

(117) Cfr. decisione n. 144/2012.

(118) Cfr., tra le altre, la decisione n. 4087/2012, contenente, peraltro, i riferimenti a precedenti pronunce dell'Arbitro sulla medesima materia.



estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il proprio debito e l'adempimento da parte di uno libera gli altri" (119).

Con riferimento alla condotta tenuta in occasione della richiesta di conteggi per l'eventuale estinzione anticipata del mutuo, il Collegio ha censurato l'inerzia dell'intermediario il quale con "la sua totale omessa collaborazione [...] ha sicuramente posto la ricorrente in una condizione di totale incapacità di adottare consapevoli scelte in ordine all'estinzione del mutuo in essere ed alla valutazione delle possibili diverse alternative per raggiungere detto risultato" (120).

In un altro caso, l'Arbitro ha precisato che la regola sull'inapplicabilità di penali in caso di estinzione anticipata del mutuo si applica solo ai clienti-consumatori; trattandosi di cliente non consumatore e avuto riguardo alle circostanze del caso concreto, l'ABF ha ritenuto tuttavia possibile procedere, nel caso di specie, alla riduzione della penale in via equitativa richiamando l'art. 1384 c.c. (121).

In relazione ad un mutuo ipotecario stipulato per l'acquisto di immobili successivamente rivenduti a terzi con contestuale **accollo** del finanziamento da parte degli acquirenti, l'Arbitro ha avuto modo di ribadire che la banca "nell'aderire all'accollo ha la facoltà e non l'obbligo di liberare l'originario debitore"; affinché l'accollo abbia efficacia liberatoria è dunque necessaria una manifestazione di volontà espressa e inequivoca, da parte del creditore. La scelta dell'intermediario di non liberare l'originario debitore non è comunque censurabile, se non nel caso di palese irragionevolezza e contrarietà a buona fede (122).

L'Arbitro ha precisato che, "pur nell'ambito della propria incoercibile autonomia negoziale tesa alla verifica del merito creditizio del richiedente – l'intermediario debba attivarsi per riconoscere al più presto (e, comunque, in tempi ragionevoli) l'assunzione – da parte dell'accollante – della posizione di obbligato nel rapporto instaurato con il debitore originario, mettendolo così in grado di avvalersi dei diritti a lui inderogabilmente riconosciuti dalla legge" (123).

I Collegi hanno deciso numerosi ricorsi in materia di "**portabilità**" (surrogazione) dei finanziamenti applicando l'art. 2, comma 3 del d.l. 1° luglio 2009, n. 78, in base al quale, in caso di mancato perfezionamento della surrogazione entro il termine di 30 giorni dalla richiesta di collaborazione interbancaria da parte dell'intermediario che subentra, la banca originaria è tenuta a risarcire il cliente nella misura dell'1% mensile per ciascun mese o frazione di mese di ritardo. Si tratta di una forma di responsabilità oggettiva, che opera "a prescindere dalla verifica circa la sussistenza di qualunque profilo di responsabilità tanto nell'originario finanziatore che in quello cessionario" (124).

---

(119) Cfr. decisione n. 1148/2012.

(120) Cfr. decisione n. 994/2012.

(121) Cfr. decisione n. 876/2012.

(122) Cfr. decisione n. 730/2012.

(123) Cfr. decisione n. 898/2012.

(124) Cfr., tra le numerosissime, la decisione n. 223/2012.

È stato altresì precisato che, in caso di mancato perfezionamento della portabilità nel termine prescritto, la domanda con cui si richiede tale particolare forma di “penale” non può accompagnarsi a quella di risarcimento dei danni da inadempimento; in particolare, “poiché la disposizione *de qua* non prevede la possibilità di un risarcimento del danno ulteriore (diversamente da quella dell’art. 1224 c.c.), il cliente non sembra possa pretenderlo quando domanda la penale: dovrebbe rinunciare a questa e far valere l’eventuale credito risarcitorio secondo le regole comuni”. Le due domande, dunque, sarebbero alternative e non cumulabili (125).

Ferma la responsabilità oggettiva dell’originario finanziatore, quest’ultimo può comunque esercitare un diritto di rivalsa nei confronti dell’intermediario subentrante, ove ritenga che le cause del ritardo siano imputabili a quest’ultimo. L’Arbitro ha comunque dichiarato di non potersi pronunciare sulla fondatezza di tali pretese, essendo competente a dirimere solo le controversie tra intermediari e clienti (126).

Alcune decisioni hanno riguardato la corretta individuazione delle condizioni necessarie per l’avvio delle procedure interbancarie finalizzate alla surrogazione nei finanziamenti (c.d. “colloquio interbancario”). L’Arbitro ritiene che non sia necessario l’avvio della procedura informatica tra intermediari, ma possa essere sufficiente, a tal fine, anche la comunicazione effettuata direttamente dal cliente all’originario finanziatore, purché la richiesta “appaia, per i contenuti ed i termini usati, affidante in ordine all’esistenza di una banca interessata alla surroga e metta in contatto immediatamente con questa” l’originario mutuante (127).

In un altro caso l’Arbitro ha invece affermato che, indipendentemente dalla comunicazione del cliente, è comunque necessario che il colloquio si instauri direttamente fra gli intermediari: “è solo l’intervento della banca cessionaria che dà serietà alla richiesta stessa, imponendo la collaborazione della banca cedente” (128).

In una decisione sugli effetti della portabilità sulla polizza assicurativa accessoria al mutuo il Collegio, verificato il collegamento negoziale tra i due contratti, ha ritenuto indubitabile, specie dove l’assicurazione abbia durata pari a quella del mutuo, l’obbligo della banca cedente di trasferire anche tale vincolo a favore della banca subentrante. Nel caso in cui essa non provveda a tale adempimento accessorio, deve risarcire le spese affrontate dal cliente per la stipula di nuova e analoga copertura assicurativa a favore del nuovo intermediario (129).

In tema di **cessione dei finanziamenti** su iniziativa dell’intermediario, in un caso, l’Arbitro, rilevato che “dalla documentazione prodotta non risulta provato che la notifica della cessione sia stata effettuata anche al ricorrente, nei confronti del quale

---

(125) Cfr. decisione n. 270/2012.

(126) Cfr. decisione n. 1116/2012.

(127) Cfr. decisione n. 270/2012.

(128) Cfr. decisione n. 846/2012.

(129) Cfr. decisione n. 223/2012.



pertanto la cessione stessa non può essere opposta” ha ritenuto quest’ultimo “estraneo alle vicende maturate tra finanziaria cedente e finanziaria cessionaria” (130).

A proposito delle **garanzie** ipotecarie collegate al mutuo, è stato affermato che, ove il debito sia rimborsato per almeno un quinto e vi sia evidenza documentale della sufficienza della garanzia residua, la riduzione dell’ipoteca gravante su una pluralità di beni può essere attuata limitandola solo ad alcuni. In questo caso non rileva l’eventualità che “il soggetto garantito sia altrimenti esposto con altri intermediari o anche, per altre linee di credito, con lo stesso resistente”, in quanto la riduzione consegue comunque necessariamente all’ “accertamento dei presupposti oggettivi sopra indicati”. È stato però precisato che “non è da ritenere configurabile in capo al debitore un diritto di scegliere quale tra i detti beni debba essere svincolato”, trattandosi piuttosto di una prerogativa spettante al creditore, ancorché da esercitarsi secondo buona fede. Solo nel caso in cui il creditore ometta di effettuare la scelta, questa può essere effettuata dal giudice (131).

In tema di cancellazione delle ipoteche è stato ribadito che, in base all’art. 6 del d.l. 31 gennaio 2007, n. 7 (convertito, con modificazioni, nella l. 2 aprile 2007, n. 40), l’intermediario, in seguito all’estinzione del mutuo, è tenuto a trasmettere al Conservatore dei registri ipotecari una comunicazione di cancellazione della garanzia (132). In altra decisione l’Arbitro ha applicato le disposizioni contenute nel medesimo provvedimento le quali estendono la procedura di cancellazione anche ai mutui estinti prima della entrata in vigore della legge di conversione per i quali l’ipoteca non risulti cancellata a tale data (133).

È stato, tuttavia, ritenuto illegittimo “il contegno dell’intermediario che, ricevuto il pagamento da parte del fideiussore, non si è in alcun modo premurato di salvaguardare il diritto alla surroga del ricorrente” e che, venendo meno ai suoi obblighi ha prestato l’assenso alla cancellazione dell’ipoteca ignorando la disposizione che attribuisce al creditore il potere di impedire tale cancellazione da parte del Conservatore attraverso la denuncia di un giustificato motivo oggettivo. Il Collegio ha ritenuto, infatti, che “l’intermediario avrebbe dovuto comunicare al Conservatore – nel termine di 30 giorni – che l’estinzione dell’obbligazione garantita ad opera del fideiussore, importando il subentro *ex lege* di quest’ultimo nella garanzia ipotecaria, costituiva giustificato motivo ostativo alla sua cancellazione” (134).

In merito alle garanzie personali, l’Arbitro ha stabilito che l’intermediario deve fornire una informativa costante e adeguata al fideiussore sull’andamento del rapporto garantito. Nel bilanciamento con il diritto alla *privacy* del debitore, ha affermato che, da un lato, il trattamento e la comunicazione dei saldi, degli utilizzi e delle rimesse relative al rapporto di apertura di credito in conto corrente, in quanto “dati

---

(130) Cfr. decisione n. 551/2012.

(131) Cfr. decisione n. 14/2012.

(132) Cfr. decisione n. 1302/2012.

(133) Cfr. decisione n. 536/2012.

(134) Cfr. decisione n. 4267/2012.

«economici», non richiedono il consenso dell'interessato»; dall'altro, che l'interesse del fideiussore a conoscere tale andamento del rapporto non può spingersi fino alla conoscenza delle causali – che devono dunque essere eliminate dalla comunicazione – almeno quando si tratti di persone fisiche. D'altra parte, la banca è tenuta a preavvertire il soggetto finanziato, già al momento della richiesta di finanziamento, della possibilità di un simile trattamento dei suoi dati (135).

In un caso il ricorrente lamentava di aver rilasciato una fideiussione solo per scongiurare le difficoltà in cui si sarebbe trovato il terzo garantito (la badante di un proprio familiare) nell'eventualità che la banca, la quale riteneva indispensabile tale garanzia, non gli avesse concesso il mutuo. L'Arbitro ha affermato che “la supposta condotta illecita della banca riguarderebbe un terzo soggetto e pertanto non sarebbe comunque rilevante” osservando, rispetto al contratto di fideiussione, che il ricorrente “non adduce fatti che possono essere in grado di viziarlo, essendo evidentemente assenti gli elementi costitutivi di un vizio della volontà previsto dal codice civile”; d'altra parte ha precisato che il nesso di causalità tra la presunta condotta illecita e il danno ingiusto “è inconfigurabile posto che il danno evento si pone come conseguenza diretta di un atto negoziale non viziato” (136).

L'orientamento dell'Arbitro sull'inesistenza di un diritto alla **rinegoziazione** del contratto può dirsi ormai consolidato: la modifica delle condizioni contrattuali “può avvenire solo quando banca e cliente sono concordi sulle variazioni da apportare” ma non costituisce un diritto del mutuatario nei confronti dell'intermediario, “neanche quando la rinegoziazione sia incentivata e agevolata da norme speciali” (137).

Gli automatismi sono esclusi anche rispetto alle richieste di accesso a determinate **agevolazioni creditizie previste dalla legislazione speciale** o da particolari accordi tra le organizzazioni di categoria. L' “Avviso comune per la sospensione dei debiti delle piccole e medie imprese verso il sistema creditizio”, sottoscritto tra ABI e associazioni degli imprenditori prevede l'obbligo, per gli intermediari, di rispondere “di norma entro trenta giorni lavorativi” alla domanda di sospensione delle rate o di allungamento per gli impegni a breve. Il Collegio ha, tuttavia, escluso che il decorso del suddetto termine “possa determinare una forma di silenzio-assenso nella concessione della moratoria, dato che, anche una volta ammessa l'impresa, rimane comunque di esclusiva competenza dell'intermediario la relativa concreta valutazione del merito creditizio” (138).

**2. Credito ai consumatori.** – In diverse occasioni è stata esaminata la questione relativa alla sorte del contratto di finanziamento nel caso di inadempimento del contratto di fornitura a esso collegato. L'art. 125-*quinquies* TUB, introdotto a seguito dell'entrata in vigore del d. lgs. 13 agosto 2010, n. 141, riconosce al consumatore il diritto alla risoluzione del contratto di credito in caso di inadempimento da parte del fornitore,

---

(135) Cfr. decisione n. 3014/2012.

(136) Cfr. decisione n. 444/2012.

(137) Cfr. decisione n. 378/2012 che si richiama alla precedente decisione n. 276/2011.

(138) Cfr. decisione n. 228/2012.

anche a prescindere dall'esistenza di un previo accordo di esclusiva tra fornitore e finanziatore per la concessione del credito nei confronti dei clienti del fornitore. L'ABF ha ridimensionato la portata di tale clausola di esclusiva anche con riferimento ai contratti stipulati prima dell'entrata in vigore di tale norma sulla base di due sentenze della Corte di giustizia delle Comunità europee secondo le quali l'assenza di tale accordo non può trasformarsi in un limite alla tutela del cliente, trattandosi di "uno strumento di protezione supplementare rispetto ai mezzi di cui il consumatore può giovare sulla base delle disposizioni nazionali applicabili a ogni rapporto contrattuale" (139).

L'Arbitro ha anche affrontato la questione relativa alla possibilità per il consumatore di recedere dal contratto, entro 14 giorni dalla sua stipulazione, in qualsiasi caso e senza una motivazione particolare, sulla base del diritto di ripensamento (c.d. *jus poenitendi*) di cui all'art. 125-ter TUB. A tale proposito l'Arbitro ha ritenuto contraria a norma imperativa la mancata previsione in contratto del diritto di ripensamento e ha precisato che la relativa comunicazione da parte del consumatore è "senz'altro efficace, [...] non prevedendo – anche secondo la migliore e condivisibile dottrina – l'art. 125-ter TUB alcuna ulteriore condizione di efficacia del recesso stesso" (140).

Sono significative le decisioni dell'Arbitro dedicate alla tematica del c.d. credito "revolving". L'ABF ha messo in evidenza la necessità di distinguere il negozio che regola il prestito personale originario da quello che regola il credito *revolving*. Infatti, "il credito «revolving» .. non può considerarsi atto di esecuzione di un altro prestito già concesso né [...] atto dovuto da parte della banca". Il finanziamento a monte, dunque, "appare [...] una sorta di contratto-quadro che tuttavia non legittima la concessione di ulteriori finanziamenti senza ottemperare all'obbligo legale di forma scritta". Conseguentemente, il Collegio ha dichiarato "la nullità del contratto, avendo le parti convenuto l'erogazione di ulteriore credito senza un valido supporto contrattuale, redatto per iscritto, sul quale prestare un consenso consapevole" (141).

Tale nullità è rilevabile d'ufficio in quanto nullità di protezione. "Nonostante, infatti, il previgente art. 127, comma 2, TUB non prevedesse espressamente la rilevanza d'ufficio delle nullità poste a rimedio delle violazioni di trasparenza, tale rilevanza, quando nell'interesse della parte protetta, può reputarsi [...] regola propria delle nullità di protezione in genere, espressamente prevista per le clausole vessatorie" (142).

In altra occasione la nullità del credito *revolving* è stata affermata sotto un distinto profilo. L'Arbitro ha ritenuto nulli i contratti relativi all'erogazione di credito *revolving* conclusi con esercenti privi della qualifica di agenti in attività finanziaria in quanto si tratta di stipula con "modalità non conformi a quelle inderogabilmente stabilite dal legislatore". Infatti, in base alla normativa vigente e alle disposizioni

---

(139) Cfr. decisione n. 489/2012.

(140) Cfr. decisione n. 1810/2012.

(141) Cfr. decisione n. 2650/2012.

(142) Cfr. decisione n. 1993/2012.

della Banca d'Italia, per i contratti di finanziamento non finalizzati – tra i quali rientra il credito *revolving* – “gli intermediari finanziari si devono avvalere degli agenti in attività finanziaria” e non possono, invece, servirsi dei fornitori di beni e di servizi (143).

#### **L'INVALIDITÀ DEL CONTRATTO DI FINANZIAMENTO *REVOLVING* E GLI OBBLIGHI RESTITUTORI CONSEGUENTI ALLA DICHIARAZIONE DI NULLITÀ. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

I Collegi ABF hanno assunto nei confronti del modello negoziale di finanziamento *revolving* “atteggiamenti non omogenei, sia per quanto riguarda la qualificazione in termini di invalidità del contratto, sia in ordine alle relative conseguenze”. Il Collegio di coordinamento ha risolto il contrasto facendo proprio “l’orientamento tendente a ritenere nullo il contratto di finanziamento *revolving*, per mancanza del requisito della forma richiesta *ad substantiam* ai sensi dell’art. 117, co. 1 e co. 3 TUB” (144).

In particolare, il Collegio di coordinamento ha messo in evidenza, con riferimento al caso ad esso sottoposto, che la concessione del prestito *revolving* “risultava avvenuta a distanza anche di molti anni dalla sottoscrizione della richiesta iniziale” e, “soprattutto, la sostanziale assenza, nel testo contrattuale originario (e anche nelle relative condizioni generali di contratto) di indicazioni circa l’effettivo assetto economico destinato a caratterizzare gli eventuali successivi finanziamenti [...] con conseguente assoluta evidente indeterminatezza dell’oggetto”.

Anche con riguardo agli “effetti della nullità del contratto per mancanza di forma scritta” il Collegio di coordinamento ha preso atto dell’esistenza di orientamenti interpretativi non del tutto coerenti dei diversi Collegi territoriali in tema di obblighi restitutori cui è tenuto il soggetto che ha ricevuto il finanziamento, per lo meno relativamente ai contratti conclusi prima dell’entrata in vigore dell’art. 125-*bis*, comma 9, TUB (145).

Secondo un orientamento, la nullità del contratto determina l’obbligo di restituzione limitato all’ammontare del credito in linea capitale, esclusi interessi e altri accessori sulle somme dovute (146); secondo un diverso orientamento, l’obbligo restitutorio conseguente all’accertata nullità del contratto per difetto di forma comporta, oltre alla restituzione del capitale, anche l’obbligo di corresponsione di interessi in ragione dell’utilizzo del denaro prestato di cui il cliente ha comunque usufruito, calcolati in base al tasso legale vigente nel periodo considerato (147).

(143) Cfr. decisione n. 3574/2012.

(144) Cfr. decisione n. 3257/2012

(145) Tale disposizione prevede che “in caso di nullità del contratto, il consumatore non può essere tenuto a restituire più delle somme utilizzate e ha facoltà di pagare quanto dovuto a rate, con la stessa periodicità prevista nel contratto o, in mancanza, in trentasei rate mensili”.

(146) Cfr. decisione n. 1993/2011 e n. 650/2012.

(147) Cfr. decisione n. 2200/2012.

Il Collegio di coordinamento ha condiviso quest'ultima ricostruzione ritenendo che “la corresponsione degli interessi risulta elemento costitutivo imprescindibile dell'obbligazione restitutoria gravante sull'*accipiens*”.

Infatti, “la limitazione della pretesa restitutoria alla sola somma-capitale potrebbe derivare solo da una specifica disciplina di tutela, in conseguenza di un intervento legislativo ad hoc” quale l'art. 125-*bis*, comma 9 TUB, inapplicabile nel caso in esame perché la controversia riguardava un periodo precedente alla sua entrata in vigore.

**3. *Aperture di credito.*** – Le convenzioni di apertura di credito – mediante cui la banca mette a disposizione del cliente una somma di denaro per un determinato periodo di tempo o a tempo indeterminato – sono state al centro di una serie di interventi legislativi cui si ricollega buona parte del contenzioso giunto all'attenzione dell'Arbitro bancario e finanziario.

Si rinvencono, così, una serie di decisioni che censurano la prassi di applicare il tasso di sconfinamento non solo in relazione al c.d. extra-fido, ma anche all'importo accordato, in aggiunta alla commissione fissa percentuale. Tali clausole, dirette sostanzialmente ad aggirare le previsioni contenute nell'art. 2-*bis* del d.l. 29 novembre 2008, n. 185 devono considerarsi “nulle per difetto causale concreto, risultando ingiustificatamente gravatorio [...] che uno sconfinamento anche di modesta entità e durata possa provocare l'applicazione all'intera linea debitoria di un tasso differente rispetto a quello intrafido” (148).

Alcune decisioni approfondiscono il tema dei limiti e delle modalità dello *jus variandi* ed esaminano la fattispecie in cui, prima della proposta di modifica unilaterale, il contratto non prevedeva le commissioni di sconfinamento.

Per queste ipotesi l'ABF ha stabilito che “esse si configurano [...] come nuove rispetto all'originario regolamento negoziale e, come tali, non suscettibili d'inserimento *ex post* attraverso l'esercizio del c.d. *ius variandi* previsto dall'art. 118 TUB” (149).

Il Collegio ha ritenuto che il divieto di introdurre nuove clausole attraverso il procedimento di modifica unilaterale si applichi anche al caso in cui la proposta di modifica riguardi clausole che, “pur essendo astrattamente contemplate” nella documentazione contrattuale, in concreto non sono state mai applicate (150).

Altre decisioni riguardano la revoca o la riduzione degli affidamenti.

Con riferimento all'ipotesi di sospensione dall'utilizzo degli affidamenti, il Collegio ha ritenuto illegittimo il comportamento dell'intermediario che non abbia fornito al cliente un apposito preavviso e ha inoltre affermato che, all'atto della pur legittima rimodulazione della propria esposizione, “doveva avanzare una proposta

(148) Cfr. decisione n. 2853/2012.

(149) Cfr. decisione n. 2642/2012.

(150) Cfr. decisione n. 559/2012.

completa in tutti i suoi elementi, senza introdurre, successivamente, la richiesta di nuove e crescenti garanzie” (151).

In un altro caso, relativo al recesso della banca da un’apertura di credito a tempo indeterminato, il Collegio, richiamata la disciplina che subordina l’esercizio del recesso a un termine di preavviso stabilito dagli usi o, in mancanza, entro 15 giorni, ha rammentato che “la disciplina è sovente derogata convenzionalmente; spesso si prevede contrattualmente un termine di preavviso anche molto ridotto”. Da tale disciplina ha tratto la conclusione che “la revisione del fido costituisce per l’intermediario un diritto potestativo”, a fronte del quale, tuttavia, “il giudice è chiamato ad indagare la conformità a buona fede del comportamento della banca, per verificare che non sia stato compiuto un abuso del diritto” (152).

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

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

In una decisione l’ABF ha precisato che, in assenza di una specifica clausola, al cliente non è consentito esercitare il recesso unilaterale in via anticipata dal rapporto: una simile facoltà non è attribuita da specifiche norme di legge “non vertendosi, nel caso in esame, in materia di credito ai consumatori”; né è applicabile al *leasing* la disciplina in tema di recesso senza penalità e senza spese di chiusura “configurandosi lo stesso come contratto a tempo determinato”. Il Collegio ha altresì chiarito che nel *leasing* il cliente non ha neanche diritto a riscattare il bene in via anticipata, in quanto tale contratto, pur avendo causa di finanziamento, possiede anche una causa traslativa. In particolare il Collegio ha ritenuto che “il termine [...] previsto – a differenza di quanto avviene negli ordinari rapporti di finanziamento, dove questo si presenta, per così dire, tipologicamente a favore del debitore – sia anche nell’interesse della società concedente” e di conseguenza ha escluso “la possibilità di un riscatto anticipato senza il consenso della società di *leasing*” (153).

L’Arbitro ha deciso anche diversi casi relativi a errori commessi dall’intermediario nel calcolo delle somme dovute dal cliente.

In particolare, in un ricorso il ricorrente contestava “ripetuti errori nel calcolo delle indicizzazioni di quattro contratti di *leasing*, di cui uno immobiliare e i restanti stipulati in relazione a beni strumentali”. La resistente aveva eccepito la pattuizione di un successivo contratto che sanciva la “definitiva acquisizione delle somme alla parte resistente e la conseguente preclusione di alcuna contestazione da parte del ri-

---

(151) Cfr. decisione n. 877/2012.

(152) Cfr. decisione n. 372/2012.

(153) Cfr. decisione n. 69/2012.



corrente”. Il Collegio ha invece ritenuto verosimile la commissione di errori da parte dell’intermediario arguendola sia dalla “pattuzione stessa della clausola in parola, la quale non avrebbe avuto alcuna ragion d’essere ove la resistente fosse stata certa della correttezza dei suoi conteggi” sia dalla esplicita ammissione della resistente di aver commesso un errore procedurale che l’avrebbe indotta, a far data dal periodo successivo alla data di efficacia delle rinegoziazioni, a riconoscere al ricorrente parte degli importi pretesi (154).

In un altro caso il ricorrente lamentava di essere stato vittima di un raggiro, posto in essere da terzi che apparivano essere dipendenti del concessionario presso cui il veicolo era stato acquistato con un contratto di *leasing*.

A proposito dell’ “afferмата responsabilità dell’intermediario per la condotta tenuta dal proprio collaboratore esterno (il concessionario)”, il Collegio ha escluso anzitutto, trattandosi di cliente non consumatore, l’applicazione della disciplina sul credito ai consumatori. Ha quindi evidenziato che, “pur svolgendo attività di collocamento di prodotti bancari, il concessionario di autoveicoli non è riconducibile alle tradizionali figure dei “collaboratori esterni” dell’intermediario”, fermi, comunque, gli obblighi in capo all’intermediario di verifica del rispetto della normativa di trasparenza nell’offerta dei prodotti di finanziamento. In particolare, il Collegio ha escluso la responsabilità dell’intermediario per l’operato del concessionario, “dovendosi costui considerare «collaboratore esterno» solo in senso lato e, comunque, non sufficientemente vincolato e sottoposto a poteri di vigilanza, direzione e controllo da parte dell’intermediario tali da poter ingenerare in capo ad esso forme di responsabilità oggettiva indiretta” (155).

L’Arbitro, in una controversia relativa a un contratto di *leasing* nel quale non era previsto il diritto di riscatto a favore dell’utilizzatore ma solo la possibilità, per l’intermediario, di retrocedere il bene al fornitore a un prezzo predeterminato, ha negato che queste ultime condizioni dovessero essere applicate anche all’accordo di acquisto da negoziarsi fra l’intermediario e il cliente-utilizzatore (156).

Il *factoring* è il contratto mediante cui un imprenditore (“cedente”) cede tutti i crediti presenti e futuri maturati nell’esercizio della propria attività imprenditoriale a un intermediario (“*factor*”) il quale assume a sua volta, dietro corrispettivo, l’obbligo di fornire servizi di riscossione e contabilizzazione di tali crediti; spesso il *factor* finanzia il cedente attraverso prestiti o anticipazioni sui crediti ceduti, e può altresì assumere i rischi connessi con l’inadempimento da parte dei debitori ceduti.

Ferme restando le regole speciali previste per l’opponibilità della cessione da parte del *factor*, la cessione dev’essere notificata al debitore ceduto.

In un caso esaminato dall’Arbitro l’onere della notifica era stato assunto dal *factor*, il quale aveva però trasmesso ai debitori ceduti tutta la documentazione ricevuta dalla

---

(154) Cfr. decisione n. 2392/2012.

(155) Cfr. decisione n. 2468/2012.

(156) Cfr. decisione n. 2716/2012.

società cedente, compresi “i dati riservati relativi ai debitori ceduti, consistenti nella indicazione delle condizioni (diverse) di pagamento accordate dal cedente ai vari debitori e nella valutazione della puntualità nei pagamenti di ciascuno dei debitori ceduti”. Il Collegio, appurata l’anomalia del comportamento dell’intermediario, lo ha ritenuto obbligato, nei confronti della società ricorrente, al risarcimento non solo del “danno derivato dalla divulgazione dei suoi dati riservati” ma anche di quello “consistente nel discredito presso i suoi clienti, risentiti perché i loro dati riservatamente comunicati all’intermediario erano stati da questi propalati” (157).

Un’altra controversia sottoposta alla cognizione dell’Arbitro ha riguardato la qualificazione della cessione dei crediti facente parte dell’operazione di *factoring* posta in essere fra le parti come *pro solvendo* oppure *pro soluto*. L’ABF ha ricordato che “nella prima ipotesi il *factor* acquista crediti con diritto di rivalsa sul cedente laddove il debitore non adempia, mentre nella seconda l’acquisto dei crediti avviene in via definitiva con assunzione in capo al *factor* del rischio di mancato pagamento da parte del debitore”. La normativa di settore (art. 4. della l. 21 febbraio 1991, n. 52) prevede che, salvo diversa pattuizione, la cessione dei crediti in favore del *factor* avvenga *pro solvendo*. Con riferimento al caso esaminato, il Collegio ha rilevato che “dall’atto notarile di cessione dei crediti [...] si evince come il ricorrente non abbia affatto richiesto all’intermediario resistente di rinunciare a tale garanzia” e ha altresì ritenuto inconferente il richiamo alla normativa secondaria contenuta nel d.m. Economia 19 maggio 2009, applicativa dell’art. 9, comma 3-*bis* del d.l. 29 novembre 2008, n. 185.

L’ABF ha infatti riconosciuto che, nel far riferimento alla certificazione dei crediti derivanti da contratti stipulati con amministrazioni pubbliche (utilizzabile anche per la cessione dei crediti medesimi a favore di banche e intermediari finanziari) il citato provvedimento prende espressamente in considerazione la sola cessione *pro soluto*; tuttavia ha precisato che “la certificazione in parola costituisce una misura intesa a facilitare la monetizzazione dei crediti vantati verso gli enti summenzionati, e quindi l’afflusso di liquidità alle imprese in un momento di grave crisi economica, ma non può essere considerata espressione di un intervento di tipo direttivo del legislatore in grado di determinare *ex se* la natura *pro soluto* delle cessioni effettuate a favore di banche ed intermediari finanziari” (158).

## Strumenti di pagamento

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

**1. *Utilizzi non autorizzati*.** – In tali controversie assume rilievo, da un lato, la condotta dei clienti – con particolare riferimento al rispetto degli obblighi di diligenza nella custodia degli strumenti di pagamento – e, dall’altro, l’adozione, da parte degli intermediari, di misure di protezione adeguate rispetto agli standard di sicurezza esistenti.

---

(157) Cfr. decisione n. 373/2012.

(158) Cfr. decisione n. 2878/2012.



Ai sensi del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che recepisce la direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento, a seguito dell'emissione dello strumento di pagamento, sul cliente e sull'intermediario gravano infatti una serie di obblighi di condotta. In particolare, il primo è tenuto a utilizzare correttamente lo strumento, e a comunicare tempestivamente all'intermediario eventuali utilizzi fraudolenti; quest'ultimo deve assicurare un livello di sicurezza tale da evitare frodi (cfr. artt. 7 e 8 d.lgs. n. 11/2010) (159). 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 dall'utilizzo fraudolento (cfr. art. 12 del d.lgs. n. 11/2010).

Con riferimento alla nozione di colpa grave, i Collegi (160) 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" (161). 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" (162).

I Collegi ABF hanno individuato varie ipotesi tipiche di colpa inescusabile a carico del cliente. A titolo esemplificativo, possono integrare condotte gravemente colpose: *a*) la conservazione dello strumento di pagamento unitamente al PIN (163); *b*) la mancata custodia della borsa o del portafogli in cui è conservato lo strumento di pagamento, che è indice di "indubbia superficialità ed inescusabile trascuratezza" (164); *c*) il ritardo nella denuncia dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento e il non tempestivo blocco della carta; in particolare, in una pronuncia il Collegio ha affermato che "il possesso di strumenti per i pagamenti elettronici, intrinsecamente pericolosi perché esposti a rischi di frode e di utilizzi non autorizzati, comporta che gli obblighi di diligente custodia degli stessi comprendano anche un monitoraggio dei conti destinati a recepire le operazioni effettuate a loro mezzo, onde appunto verificarne il corretto impiego" (165); *d*) la mancata attivazione di sistemi di sicurezza messi a disposizione dalla banca (166); *e*) il mancato blocco della carta in seguito alla spedizione del c.d. *sms alert*; *f*) la comunicazione delle credenziali e del PIN a terzi (167).

---

(159) Cfr. decisioni n. 486/2012 e 3705/2012.

(160) Cfr., tra le tante, la decisione n. 67/2012.

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

(162) Cfr., fra le altre, decisione n. 3333/2012.

(163) Cfr. decisioni n. 648/2012, n. 1933/2012.

(164) Cfr. decisione n. 1637/2012.

(165) Cfr. decisioni n. 2301/2012, n. 2748/2012, e n. 1427/2012.

(166) Cfr. decisione n. 1606/2012.

(167) Cfr. decisione n. 85/2012.

Grava sull'intermediario l'onere di provare che il ricorrente abbia violato gli obblighi relativi all'utilizzo dello strumento di pagamento. Conseguentemente, i Collegi hanno ritenuto che gli intermediari debbano risarcire i danni derivanti dagli utilizzi fraudolenti nel caso in cui non dimostrino la condotta gravemente negligente del cliente (168).

L'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010 stabilisce, peraltro, 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.

L'ABF ha conseguentemente ritenuto che l'avvenuta digitazione del PIN non sia di per sé sufficiente a far presumere una grave negligenza del cliente nella custodia della carta e del codice segreto; tale soluzione è stata applicata anche in relazione a fatti antecedenti all'entrata in vigore del d.lgs. n. 11/2010, sulla base del principio di interpretazione dell'ordinamento nazionale in conformità all'ordinamento comunitario (169).

Quanto agli obblighi dell'intermediario, si richiede che il compito di cura dei patrimoni dei clienti sia adempiuto con la diligenza del *bonus argentarius*, cioè la diligenza professionale e qualificata richiesta dall'art. 1176, comma 2, c.c.

Rilevano, al riguardo, le misure di protezione adottate dall'intermediario nell'offerta del servizio, ed in particolare l'adeguatezza dei presidi di sicurezza attivati. Sul punto, i Collegi hanno ripetutamente affermato che la predisposizione di un primo livello di sicurezza, consistente nel mero inserimento di codici di accesso al sito di *home banking* (*userid* e *password*) non rappresenta, di per sé, presidio sufficiente alla prevenzione del rischio di utilizzi fraudolenti; costituisce, infatti, un dato di comune esperienza che “i codici personali di accesso ad un sistema informatico possano essere ‘catturati’ da terzi non autorizzati anche in assenza di comportamenti negligenti da parte del cliente” (170).

Di diverso tenore, invece, le valutazioni dei Collegi in presenza di più presidi di sicurezza, concorrenti tra loro, posti in essere dagli intermediari. Numerose pronunce, in particolare, prendono in considerazione i sistemi OTP-*One Time Password* (ad esempio *token*), basati sull'utilizzo simultaneo di due fattori (171). In tali sistemi, l'autenticazione del cliente avviene attraverso una *password*, che viene generata *ad hoc* per ogni singola operazione attraverso un dispositivo nella esclusiva disponibilità del cliente.

---

(168) Cfr. decisioni n. 1565/2012 e n. 339/2012.

(169) Cfr. decisione n. 1426/2012.

(170) Cfr. decisione n. 1910/2012.

(171) Cfr. decisione n. 2103/2012.

**PRESUNZIONE DI COLPA GRAVE DEL CLIENTE NEL CASO DI ADOZIONE DI SISTEMI OTP (ONE-TIME PASSWORD). LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Il Collegio di coordinamento (172) ha superato il contrasto fra gli orientamenti dei singoli Collegi in merito alla possibilità di presumere la colpa grave del cliente nel caso in cui gli utilizzi non autorizzati siano avvenuti malgrado l'intermediario avesse adottato un sistema di sicurezza di tipo OTP.

Infatti, secondo uno degli orientamenti, l'autenticazione a due fattori con metodo OTP risulterebbe allo stato la più sicura possibile e pertanto, nel caso in cui essa sia stata adottata dall'intermediario, si deve presumere che gli eventuali utilizzi non autorizzati siano riconducibili a una grave negligenza del cliente nella custodia dei codici e dei dispositivi di identificazione forniti dall'intermediario.

Secondo un altro orientamento, condiviso dal Collegio di coordinamento, l'adozione di evoluti sistemi di sicurezza da parte dell'intermediario non consente di presumere, in via automatica, che gli utilizzi non autorizzati derivino da gravi negligenze del cliente, la cui condotta dovrà peraltro essere valutata dall'ABF in maniera più rigorosa.

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

L'Arbitro ha confermato che il cliente, in base al principio di cooperazione del mandante nei confronti del mandatario desumibile dall'art. 1719 c.c., deve custodire e controllare con diligenza il *carnet* di assegni in suo possesso (173); con riferimento agli intermediari, l'ABF – recependo i consolidati orientamenti giurisprudenziali in materia (174) – ha riconosciuto che la diligenza esigibile deve essere commisurata a quella particolarmente qualificata dell' "accorto banchiere" (175), la quale deve contraddistinguere la condotta della banca anche in occasione del pagamento degli assegni tratti su di essa (176).

In quest'ottica, è stato così riconosciuto che, all'atto del pagamento, la banca trattaria è tenuta a verificare la completezza del titolo, le sue eventuali alterazioni, la conformità della firma del traente allo *specimen*, la legittimazione del portatore e del presentatore. Al contempo, i Collegi hanno spesso richiamato la giurisprudenza di legittimità (177), secondo cui la banca non può essere ritenuta responsabile del paga-

(172) Cfr. decisione n. 3498/2012.

(173) Cfr. decisione n. 1943/2012, n. 2016/2012 e n. 2275/2012, in cui l'Arbitro ha riconosciuto la violazione del dovere di custodia del carnet di assegni da parte del cliente che, "pur avendo subito e denunciato il furto di altri beni (sempre presso la propria abitazione) solo due settimane prima dell'illegittima negoziazione dell'assegno de quo, non ha provveduto in quella sede a controllare la integrità del medesimo carnet."

(174) Cass. 12 giugno 2007, n. 13777; Cass. 6 giugno 2003, n. 9103.

(175) Cfr. decisioni n. 92/2012 e n. 147/2012.

(176) Cfr. decisione n. 3149/2012.

(177) Cfr. Cass. 4 ottobre 2011, n. 20292; Cass. 12 giugno 2007, n. 13777; 7 marzo 2003, n. 3389.

mento di un assegno falsificato a fronte della mera alterazione del titolo: il banchiere, infatti, non è tenuto a disporre di particolari attrezzature strumentali o chimiche per rilevare la falsificazione, né a possedere l'esperienza e la competenza di un esperto grafologo. L'inadempimento dell'intermediario si palesa invece qualora quest'ultimo non abbia riscontrato alterazioni dell'assegno evidenti "*ictu oculi*" (178).

In un caso di "clonazione" di assegno, tuttavia, l'Arbitro ha adottato un orientamento più rigoroso affermando che la diligenza richiesta alla banca trattaria "non può essere certo circoscritta al mero controllo dell'autenticità della firma di traenza" ma fa sì che "la banca sia tenuta ad adottare misure idonee a garantire la sicurezza del servizio". Nel caso di specie l'ABF ha affermato l'esistenza di difetti nelle misure di sicurezza adottate dall'intermediario traendo argomento dalla circostanza che nei confronti dell'intermediario erano stati presentati, nel volgere di un periodo limitato, numerosi ricorsi relativi al pagamento di assegni clonati (179).

Un'interessante questione sottoposta in alcune ipotesi all'ABF riguarda la levata del protesto nel caso in cui non vi siano obbligati di regresso.

Come noto, il protesto è un atto pubblico con il quale un notaio o altro soggetto individuato da apposite normative accertano in modo formale il mancato pagamento di un assegno. Il protesto consente al portatore dell'assegno di agire in via giudiziaria per ottenere la somma dovuta nei confronti del traente e degli eventuali obbligati di regresso (giranti; avallanti).

#### **LA RESPONSABILITÀ DELL'INTERMEDIARIO PER MANCATA LEVATA DEL PROTESTO NEL CASO IN CUI NON VI SIANO OBBLIGATI IN VIA DI REGRESSO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Il Collegio di coordinamento (180) ha risolto il contrasto fra orientamenti in materia di levata del protesto nel caso in cui non vi siano obbligati in via di regresso.

Secondo un orientamento (181), anche nel caso in cui l'intermediario non si attivi per la levata del protesto, i diritti del beneficiario nei confronti del traente rimangono intatti (182); tale omissione, pertanto, non darebbe luogo a responsabilità dell'intermediario nei confronti del cliente che ha presentato l'assegno.

Secondo un diverso orientamento, la levata del protesto – oltre a preservare le azioni di regresso – avrebbe anche la funzione di far attestare pubblicamente il mancato pagamento del titolo da parte dell'obbligato; ne consegue che l'omissione di tale adempimento pregiudicherebbe la possibilità del beneficiario del titolo di giovare dell'efficacia coercitiva della levata del protesto, derivante dal regime di

(178) Cfr. decisione n. 806/2012.

(179) Cfr. decisione n. 963/2012.

(180) Cfr. decisione n. 2567/2012.

(181) Cfr. decisione n. 2518/2012.

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

pubblicità che gli è proprio; ne discende un danno consistente nella sensibile riduzione della *chance* di pronto recupero del credito portato dal titolo (183).

Dopo aver preliminarmente rilevato che la levata del protesto è doverosa per la banca trattaria “tutte le volte che le circostanze del caso concreto facciano ritenere opportuno il ricorso a tale formalità al fine di indurre il debitore al pagamento di quanto dovuto, evitando al portatore del titolo “il disagio e il costo” di doversi attivare per recuperare il suo credito”, il Collegio di coordinamento ha concluso ritenendo che l’eventuale omissione di tale adempimento non è illegittima nel caso in cui la banca abbia attivato le procedure di segnalazione in CAI, tenuto conto della potenziale idoneità – ritenuta non minore di quella propria del protesto – di tale segnalazione a indurre il traente a far fronte alla propria obbligazione.

### 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.*

I sistemi privati di informazione creditizia (c.d. SIC) sono delle basi di dati che raccolgono informazioni in merito ai soggetti ai quali gli intermediari abbiano concesso dei finanziamenti. L’informazione ricavabile da tali basi di dati consente agli intermediari che “partecipano” al sistema di informazione creditizia di valutare in maniera più accurata la clientela, sia attuale che potenziale; l’accesso alle informazioni contenute nei SIC contribuisce altresì a ridurre il pericolo che i finanziamenti siano concessi a soggetti che, per la condizione patrimoniale in cui versano o perché già interessati da episodi di inadempimento, risultano poco affidabili. L’esistenza di tali sistemi, il loro costante aggiornamento e la consultazione da parte degli intermediari aderenti dovrebbero pertanto facilitare l’afflusso dei finanziamenti verso quei soggetti che sono effettivamente in grado di rimborsarli, favorendo al contempo il contenimento del costo del credito per la clientela.

Il peculiare meccanismo di alimentazione delle basi di dati tenute dai gestori di SIC richiede un’attiva collaborazione da parte degli intermediari aderenti. Essi sono chiamati a segnalare gli eventuali episodi di inadempimento relativi alla propria clientela (c.d. informazioni creditizie di tipo “negativo”); non può peraltro escludersi che i SIC vengano alimentati dagli intermediari anche con informazioni creditizie di tipo “positivo”, attinenti a profili del rapporto di finanziamento diversi dalla sussistenza di inadempimenti.

I soggetti aderenti ai SIC sono, di regola, banche e intermediari finanziari che hanno erogato il credito; è tuttavia possibile che, in un momento successivo alla stipulazione del contratto, i crediti relativi ai finanziamenti concessi alla clientela siano ceduti a terzi soggetti, anch’essi aderenti a sistemi privati di informazione crediti-

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

zia. Laddove il credito sia stato trasferito a una società di cartolarizzazione (184) e quest'ultima abbia proceduto alla segnalazione del nominativo del cliente in uno o più SIC a causa di ritardi nei pagamenti, occorre tenere in considerazione che l'ABF risulta sprovvisto di competenza: le società di cartolarizzazione, infatti, non sono più ricomprese fra i soggetti obbligati ad aderire al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-*bis* TUB (185). Ciò non significa che, in queste ipotesi, il cliente non possa invocare alcuna forma di tutela dinanzi all'ABF: sia pure incidentalmente, è stato infatti affermato che la controversia potrebbe essere instaurata nei confronti della banca o dell'intermediario che, sulla base del contratto di *servicing* (186) eventualmente stipulato dalla società di cartolarizzazione, abbia in fatto proceduto alla segnalazione.

Anche nel 2012 le decisioni dell'ABF in materia di sistemi privati di informazione creditizia sono state numerose. L'intervento del Collegio di coordinamento ha inoltre permesso di risolvere alcuni contrasti interpretativi.

Le questioni più frequentemente sottoposte all'ABF riguardano la legittimità delle segnalazioni provenienti dagli intermediari. La materia è sottoposta a una pluralità di regole. In particolare, l'art. 12, comma 3, d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (c.d. Codice della *Privacy*) prevede che il rispetto delle disposizioni contenute nei codici di deontologia e di buona condotta per determinati settori "costituisce condizione essenziale per la liceità e correttezza del trattamento dei dati personali effettuato da soggetti privati e pubblici"; l'ABF (187) ha ritenuto che da tale disposizione sia possibile desumere la vincolatività, per tutti gli intermediari, del "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" (188). L'art. 4, comma 7 di tale Codice 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" (c.d. preavviso). Con specifico riferimento alle operazioni di credito ai consumatori, un analogo obbligo di preavviso nei confronti della clientela è previsto dall'art. 125, comma 3, TUB, il quale dispone che "i finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma".

---

(184) La cartolarizzazione è un'operazione finanziaria mediante la quale un operatore (di regola una banca o un intermediario finanziario) cede a una c.d. società di cartolarizzazione un portafoglio di crediti a fronte del pagamento di una somma, che la società di cartolarizzazione si procura a sua volta presso altri operatori mediante il collocamento di obbligazioni da essa appositamente emesse.

(185) Cfr. decisione n. 2857/2012.

(186) Nell'ambito delle operazioni di cartolarizzazione, il contratto di *servicing* è l'accordo mediante il quale si conviene che le operazioni strumentali alla gestione dei rapporti ceduti alla società di cartolarizzazione (ad es. la riscossione dei crediti da essa acquistati) siano svolte da un altro operatore (di regola, la banca o l'intermediario in precedenza titolare dei crediti cartolarizzati).

(187) Cfr. decisione n. 2852/2012.

(188) All. A.5 al d.lgs. n. 196/2003, adottato con provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 8 del 16 novembre 2004.



L'ABF ha affrontato frequentemente la questione della regolarità della segnalazione nei SIC da parte degli intermediari, con riferimento sia all'effettiva sussistenza dei presupposti (ad es. l'esistenza di un debito rimasto inadempito), sia al rispetto dei vincoli procedurali previsti dalla disciplina vigente, e in particolare dell'obbligo di preavviso di cui all'art. 4, comma 7 del Codice di deontologia richiamato in precedenza.

Il presupposto sostanziale della c.d. “segnalazione negativa” è il mancato pagamento, da parte del cliente, di somme dovute nei confronti dell'intermediario aderente al SIC; rilevano a tal fine anche gli insoluti parziali (189). È peraltro illegittima la segnalazione a carico di una persona la cui identità sia stata abusivamente utilizzata da un terzo al fine di ottenere l'erogazione di un finanziamento (190), in quanto il mancato pagamento non risulta riconducibile a una posizione debitoria effettivamente venuta a esistenza.

In base all'art. 4, comma 8 del Codice di deontologia, l'intermediario è tenuto ad aggiornare i dati segnalati con cadenza mensile; nel caso di successiva regolarizzazione dei pagamenti dovuti, la segnalazione può essere mantenuta fin quando non risultano decorsi i termini previsti dall'art. 6, commi 2 e 3, del Codice (191). Nel caso di tardiva regolarizzazione, la segnalazione va peraltro opportunamente integrata mediante un'apposita annotazione (192), in conformità a quanto previsto dall'art. 8-*bis* del d.l. 13 maggio 2011, n. 70.

Con riferimento alla procedura, il Codice di deontologia obbliga l'intermediario segnalante a fornire al cliente un apposito preavviso e prevede che i dati relativi al primo ritardo nei pagamenti in un rapporto di credito possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato (art. 4, commi 6 e 7 del Codice di deontologia).

La legittimità della segnalazione non preceduta da preavviso e le connesse questioni probatorie, già affrontate in passato dai Collegi con esiti non sempre coincidenti, sono state esaminate dal Collegio di coordinamento.

#### **LEGITTIMITÀ DELLA SEGNALEZIONE NON PRECEDUTA DA PREAVVISO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Il Collegio di coordinamento (193) ha precisato che i requisiti di legittimità dell'iscrizione di un nominativo in un sistema di informazione creditizia sono “la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati” e “il rispetto delle garanzie procedurali” che impongono al segnalante l'obbligo di inviare al cliente apposito preavviso.

(189) Cfr. decisione n. 859/2012.

(190) Cfr. decisione n. 1699/2012.

(191) Cfr. decisione n. 471/2012.

(192) Cfr. decisione n. 2750/2012.

(193) Cfr. decisione n. 3089/2012.

Facendo propria una delle posizioni già emerse in passato, il Collegio di coordinamento ha ritenuto che il preavviso abbia la funzione di consentire al cliente di non incorrere nella segnalazione: il destinatario del preavviso potrebbe infatti far rilevare la mancanza del presupposto sostanziale richiesto per l'iscrizione di informazioni creditizie di tipo negativo ovvero regolarizzare la propria posizione.

Il preavviso, anche se privo di “natura negoziale”, è stato ricondotto alla categoria delle cc.dd. “dichiarazioni recettizie”, le quali producono i propri effetti dal momento in cui giungono a conoscenza del destinatario. Coerentemente con i principi generali in materia di prova nel giudizio civile, il Collegio ha affermato che spetta all'intermediario dimostrare che il cliente è stato posto in condizione di conoscere l'imminente segnalazione a suo carico (194).

Di regola, pertanto, nel caso in cui l'intermediario, che ha proceduto alla segnalazione in SIC, non riesca a provare di aver inviato al cliente il preavviso di imminente segnalazione, non potrà avvalersi della presunzione prevista dall'art. 1335 c.c., in base alla quale la dichiarazione diretta a una determinata persona si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, a meno che quest'ultimo non dimostri di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia (195).

Tuttavia, in mancanza di regole probatorie specifiche, trova applicazione il principio del libero convincimento del giudicante, in base al quale un fatto può considerarsi come provato anche alla luce di circostanze diverse dalle dimostrazioni offerte dalla parte su cui grava il relativo onere (ad es., la mancata contestazione di una determinata circostanza ad opera del controinteressato). Con riferimento all'ipotesi in cui l'intermediario non sia stato in grado di dimostrare l'effettiva ricezione del preavviso, il Collegio di coordinamento ha indicato che “solo nel caso di una trasparente ammissione [da parte del cliente] di aver ricevuto la comunicazione di preavviso e di averla trascurata per difetto di forma è razionale convincersi che l'informazione preventiva richiesta dalla normativa in vigore è stata fornita dall'intermediario segnalante”.

Tenendo conto anche dei principi enunciati dal Collegio di coordinamento, l'ABF ha precisato che il ricorso alla procedura “Postel” – talora adottata per le comunicazioni con la clientela – non assicura all'intermediario la possibilità di dimostrare l'avvenuto invio del preavviso di segnalazione (196).

---

(194) L'intermediario, in particolare, non può dimostrare l'avvenuto invio del preavviso limitandosi a enunciarlo nelle proprie difese, in quanto alle sue dichiarazioni non può essere riconosciuta alcuna efficacia “rafforzata”: nel procedimento dinanzi all'ABF non è infatti applicabile l'art. 168 del d.lgs. n. 196/2003, il quale, in relazione ai procedimenti dinanzi al Garante per la protezione dei dati personali, prevede invece sanzioni penali per il rilascio di false dichiarazioni (cfr. decisione n. 2230/2012).

(195) Sulla base di tale disposizione, la giurisprudenza ha ritenuto che, nel caso in cui una comunicazione è stata spedita mediante raccomandata, il mittente può dimostrare che essa è pervenuta al destinatario esibendo il relativo avviso di ricevimento, in quanto le particolari cautele proprie di questo mezzo di trasmissione della corrispondenza portano a ritenere che la ricevuta di spedizione rilasciata dall'ufficio postale sia idonea – fino a prova contraria – a fondare la presunzione di ricevimento del plico; cfr. Cass. 4 giugno 2007, n. 12954.

(196) Cfr. decisione n. 4312/2012.



In base all'art. 15 del d.lgs. n. 196/2003, chi subisce un illecito trattamento dei propri dati personali ha diritto a ottenere il risarcimento del danno non patrimoniale subito. Nel caso di segnalazioni illegittime in SIC, il cliente potrà ottenere il risarcimento di tale tipologia di danni purché dimostri che la segnalazione ha leso un suo interesse giuridicamente rilevante, ravvisabile nella diminuita considerazione sociale che da essa normalmente consegue (197); tale lesione è da escludersi nel caso di cliente che versa in condizione di abituale ritardo nei pagamenti, potendosi “ragionevolmente supporre che l'avvenuta segnalazione non [gli] abbia procurato [...] un turbamento apprezzabile tale da giustificare un risarcimento” (198). Ove sussista e sia risarcibile, il danno non patrimoniale da segnalazione illegittima potrà essere liquidato in via equitativa, secondo quanto previsto dall'art. 1226 c.c. (199).

Non è escluso che, per effetto di una segnalazione illegittima, il cliente subisca un danno patrimoniale. L'ABF ha però mantenuto sul punto un atteggiamento rigoroso, subordinando la risarcibilità di tale pregiudizio alla dimostrazione che esso sia stato effettivamente subito (200).

## 2. Centrale dei rischi.

La Centrale dei rischi – la cui disciplina è dettata dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991, intitolata “Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi”, giunta al 14° aggiornamento – è un sistema informativo sull'indebitamento complessivo della clientela bancaria e finanziaria, gestito dalla Banca d'Italia e alimentato da banche e intermediari finanziari attraverso l'invio di dati relativi ai rapporti di credito intrattenuti. In particolare, gli intermediari effettuano diverse tipologie di segnalazioni sulle posizioni debitorie dei singoli clienti, collegate all'importo del credito concesso o alla peculiare condizione di rischio, sia quando se ne verificano inizialmente i presupposti, sia quando interviene un mutamento di *status*. La Centrale dei rischi accoglie quindi sia informazioni relative a rapporti creditizi il cui andamento sia privo di criticità, sia informazioni creditizie di tipo negativo connesse con il non tempestivo adempimento da parte della clientela. I rapporti censiti sono solo quelli che superano una soglia di rilevanza quantitativa minima, attualmente pari a € 30.000. La segnalazione non è più dovuta a partire dal mese in cui il rapporto si è estinto ovvero il credito dell'intermediario è disceso al di sotto della citata soglia quantitativa minima; il venir meno dell'obbligo di segnalazione non comporta tuttavia la cancellazione delle segnalazioni precedenti.

Anche la materia delle segnalazioni in Centrale dei rischi rientra fra quelle più frequentemente sottoposte all'ABF. Le controversie riguardano sia profili inerenti alla ricorrenza dei presupposti sostanziali delle segnalazioni, sia profili connessi con la regolarità della procedura seguita dagli intermediari segnalanti.

(197) Cfr. decisione n. 683/2012.

(198) Cfr. decisione n. 2628/2012.

(199) Cfr. decisione n. 706/2012.

(200) Cfr. decisione n. 2163/2012.

La segnalazione di crediti “a sofferenza” è possibile quando il cliente versa in stato di insolvenza. Secondo la Corte di Cassazione, l’intermediario è pertanto tenuto a una delicata valutazione, che trae spunto dal protratto inadempimento del cliente, ma richiede di ponderare la complessiva situazione patrimoniale del debitore, la quale deve risultare caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica equiparabile – sebbene non coincidente – con la condizione di insolvenza richiesta per la dichiarazione di fallimento dell’imprenditore commerciale (201).

Non si può peraltro trascurare che tale valutazione è compiuta dall’intermediario, che non dispone dei poteri di accertamento propri dell’Autorità giudiziaria, solo sulla base delle informazioni possedute; in particolare, rientrano fra tali informazioni anche quelle relative a piani di rientro in precedenza stipulati dal soggetto segnalato rimasti inadempiti (202).

Anche al fine di consentire al cliente di non essere segnalato (ad es. dimostrando che non versa in stato di insolvenza), è previsto che l’intermediario lo informi preventivamente per iscritto in occasione della prima segnalazione a sofferenza (Circolare della Banca d’Italia n. 139 dell’11 febbraio 1991, “Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi”, 14° aggiornamento, cap. II, § 1.5); il preavviso, peraltro, deve informare il destinatario dell’imminente segnalazione con sufficiente chiarezza (203). Tuttavia, l’ABF ha ritenuto che anche una segnalazione non preceduta dal preavviso potrebbe essere considerata legittima; la segnalazione andrebbe infatti considerata illegittima “solo qualora vi sia sufficiente evidenza del fatto che, ove il preavviso fosse stato dato, il cliente avrebbe potuto ragionevolmente sanare l’inadempimento ed evitare la segnalazione” (204). Analogamente, la mancanza di preavviso non è stata ritenuta sufficiente al fine di considerare illegittima la segnalazione in un caso in cui dalla documentazione emergeva che la società segnalata era senz’altro a conoscenza della propria posizione debitoria, avendo già avviato delle trattative per ristrutturarla (205).

Rientrano fra i rischi censiti presso la Centrale dei Rischi anche quelli relativi alle garanzie prestate nei confronti di banche e intermediari finanziari in relazione a debiti assunti da terzi; spetta tuttavia al soggetto che contesta la segnalazione effettuata a proprio carico l’onere di dimostrare che essa è illegittima, ad esempio in considerazione dell’invalidità del contratto con il quale la garanzia è stata assunta (206).

Fra i rischi relativi alle garanzie prestate nei confronti di banche e intermediari finanziari in relazione a debiti assunti da terzi sono altresì incluse “le posizioni di pertinenza degli accollati, nei casi in cui il contratto di accollo di mutuo non preveda la loro contestuale liberazione” (Circolare della Banca d’Italia n. 139 dell’11 febbraio

---

(201) Cfr. Cass. 24 maggio 2010, n. 12626; Cass. 1° aprile 2009, n. 7958.

(202) Cfr. decisione n. 1403/2012.

(203) Cfr. decisione n. 2039/2012.

(204) Cfr. decisione n. 3031/2012.

(205) Cfr. decisione n. 1207/2012.

(206) Cfr. decisione n. 3429/2012.

1991, “Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi”, 14° aggiornamento, cap. II, § 3). Con riferimento a questa ipotesi, l’ABF ha precisato che, laddove si siano verificati inadempimenti del debitore accollante, la segnalazione in Centrale dei rischi del nominativo del debitore originario è da ritenersi legittima (207).

Alcune decisioni dell’ABF si occupano dei delicati rapporti fra operazioni di ristrutturazione dei debiti – o eventuali piani di rientro – e segnalazioni in Centrale dei Rischi.

Per ristrutturazione si deve intendere l’ “accordo con il quale un intermediario o un pool di intermediari, a causa del deterioramento delle condizioni economico-finanziarie del debitore non riconducibile unicamente a profili attinenti al rischio-paese, acconsente a modifiche delle originarie condizioni contrattuali (ad esempio, riscadenzamento dei termini, riduzione del debito e/o degli interessi) che diano luogo a una perdita” (Circolare della Banca d’Italia n. 139 dell’11 febbraio 1991, “Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi”, 14° aggiornamento, cap. II, § 9). È peraltro possibile che l’intermediario presti il consenso a piani di rientro dell’esposizione debitoria che, pur prevedendo una diversa articolazione delle scadenze rispetto a quella originariamente pattuita, contemplino il recupero integrale delle somme dovute dal cliente.

Le operazioni di ristrutturazione – così come gli eventuali piani di rientro – possono avere efficacia novativa, cioè prevedere l’estinzione delle obbligazioni pregresse e l’assunzione di nuovi obblighi. La segnalazione a sofferenza del nominativo del debitore in relazione a un credito già estinto per effetto della novazione è da ritenersi illegittima; tuttavia l’ABF ha precisato che, in base all’art. 1230 c.c., la volontà di estinguere l’obbligazione pregressa attraverso l’accordo di ristrutturazione o il piano di rientro deve risultare in maniera espressa (208).

Nel caso in cui il piano di rientro stipulato non preveda l’estinzione del debito pregresso, ma esclusivamente la sua modificazione, l’ABF ha invece ritenuto necessario che l’intermediario adegui le pregresse segnalazioni al mutato quadro dei rapporti con il cliente; conseguentemente, è stata ritenuta illegittima la persistente segnalazione di sconfinamenti in relazione a utilizzi che, tenuto conto del piano di rientro stipulato, risultavano compresi entro l’ammontare del nuovo affidamento concesso al cliente (209).

È peraltro possibile che, dopo la segnalazione a sofferenza di una posizione, la banca e l’intermediario concludano un accordo transattivo. La disciplina in materia di Centrale dei Rischi tuttavia non prevede che, in tal caso, si proceda alla cancellazione delle segnalazioni a sofferenza relative alle rilevazioni pregresse (Circolare della Banca d’Italia n. 139 dell’11 febbraio 1991, “Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi”, 14° aggiornamento, cap. II, § 1.5). Occorre peraltro tenere

(207) Cfr. decisione n. 187/2012.

(208) Cfr. decisione n. 1046/2012.

(209) Cfr. decisione n. 2347/2012.

in considerazione che, in alcuni casi, gli accordi transattivi prevedono delle clausole con le quali l'intermediario si impegna a segnalare in Centrale dei Rischi l'integrale sistemazione dell'esposizione preesistente. L'ABF ha interpretato questo tipo di clausole ritenendo che esse obblighino l'intermediario esclusivamente ad adeguare le segnalazioni al sopravvenuto stato di fatto. Si segnala che, nell'ambito di una decisione su tale materia – relativa peraltro a una clausola il cui tenore letterale è stato ritenuto dall'ABF perfettamente coerente con il principio sopra enunciato – è stato incidentalmente notato che, laddove l'accordo preveda l'obbligo dell'intermediario di procurare la cancellazione della pregressa segnalazione, esso andrebbe comunque interpretato in maniera compatibile con gli obblighi di segnalazione imposti agli intermediari dalla vigente disciplina in materia di Centrale dei rischi (210).

In base alla normativa vigente, invece, la segnalazione di una posizione di rischio tra le sofferenze non è più dovuta nel caso in cui il debito venga meno, ad esempio per effetto dell'intervenuta prescrizione del diritto di credito (Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991, "Centrale dei rischi. Istruzioni per gli intermediari creditizi", 14° aggiornamento, cap. II, § 1.5); l'ABF ha sviluppato tale principio, affermando che, nel caso di sopravvenuta prescrizione, l'intermediario deve altresì adoperarsi affinché non sia più mantenuta la pregressa segnalazione a carico del debitore (211). Analogamente, è stata censurata la condotta dell'intermediario che abbia mantenuto una segnalazione a sofferenza a carico di un cliente anche dopo aver riscosso, per effetto di una sentenza provvisoriamente esecutiva, il credito vantato verso di esso (212).

Le disposizioni in materia di regolarizzazione dei ritardi di pagamento previste dall'art. 8-*bis* del d.l. 14 settembre 2011, n. 148 sono applicabili anche alle segnalazioni in Centrale dei rischi. Nel caso di intervenuta regolarizzazione di un ritardo di pagamento già segnalato, pertanto, l'intermediario è tenuto a darne notizia immediata affinché la pregressa segnalazione possa essere tempestivamente integrata con la comunicazione dell'intervenuto pagamento (213).

L'illegittima segnalazione in Centrale dei rischi può arrecare pregiudizi in capo al soggetto cui è riferibile. La rilevanza di tale problematica è ben rappresentata dai numerosi casi in cui l'ABF è stato chiamato a decidere in merito a iniziative risarcitorie intraprese dalla clientela nei confronti degli intermediari segnalanti. Il danno può derivare, oltre che dall'erronea segnalazione a sofferenza, da altri errori, ad esempio quelli connessi con la segnalazione di sconfinamenti inesistenti; l'ABF ha ritenuto che, in casi del genere, ricorra la violazione dei principi di correttezza e buona fede, nonché un'ipotesi di illecito trattamento dei dati personali relativi al soggetto segnalato, vietata dall'art. 11 del d.gs. n. 196/2003 (214).

---

(210) Cfr. decisione n. 2519/2012.

(211) Cfr. decisione n. 1016/2012.

(212) Cfr. decisione n. 2637/2012.

(213) Cfr. decisione n. 1716/2012.

(214) Cfr. decisione n. 2252/2012.

Anche in tale materia, l'ABF ha assunto posizioni che tengono conto della natura del pregiudizio lamentato. In particolare, il risarcimento del danno non patrimoniale è stato liquidato in via equitativa secondo quanto previsto dall'art. 1226 c.c., avendo riguardo alla gravità della colpa dell'intermediario e all'intensità della lesione alla reputazione di "buon pagatore" subita dal soggetto segnalato; tale lesione è stata commisurata sia all'eventuale natura imprenditoriale dell'attività svolta dal debitore, sia al periodo di tempo durante il quale l'erronea segnalazione è stata mantenuta (215).

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

La Centrale d'allarme interbancaria (CAI), istituita in attuazione dell'art. 10-*bis* della l. 15 dicembre 1990, n. 386, è un archivio informatizzato gestito dalla Banca d'Italia, contenente dati relativi alla circolazione di assegni e carte di pagamento. Si tratta di un servizio di interesse economico generale, finalizzato ad assicurare il regolare funzionamento del sistema dei pagamenti.

L'istituzione della CAI si ricollega alla scelta di depenalizzare le fattispecie di emissione di assegno senza autorizzazione ovvero senza provvista, assicurando al contempo un efficace contrasto a tali irregolarità, così da non compromettere la fiducia nei pagamenti eseguiti per il tramite del settore bancario.

La disciplina della CAI è ricavabile, oltre che dalla citata l. n. 386/1990, da appositi regolamenti emanati dal Ministero della Giustizia (d.m. 7 novembre 2001, n. 458) e dalla Banca d'Italia (provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 gennaio 2002).

Fra le informazioni censite in tale archivio rientrano: le generalità di chi ha emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari e i dati identificativi di tali assegni; i dati identificativi degli assegni bancari e postali non restituiti dopo la revoca dell'autorizzazione; i dati identificativi degli assegni bancari e postali di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento, nonché di quelli bloccati per altri motivi; le generalità dei soggetti ai quali è stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di pagamento, i dati delle carte di pagamento revocate nonché di quelle di cui sia stato denunciato il furto o lo smarrimento. Sono altresì previste segnalazioni aventi a oggetto le generalità sia dei soggetti ai quali sono state applicate sanzioni amministrative pecuniarie e accessorie per aver emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o senza disporre dei fondi necessari, sia di coloro ai quali sono state applicate sanzioni penali per l'inosservanza degli obblighi imposti come sanzione amministrativa accessoria.

La segnalazione in CAI di un nominativo è legata all'esistenza di presupposti sostanziali nonché al rispetto di procedure che, limitatamente al caso di assegno privo di copertura, prevedono anche appositi obblighi di preavviso a tutela del soggetto cui si riferisce la segnalazione che l'intermediario intende effettuare. Nel caso di assegni emessi in mancanza di autorizzazione, invece, la disciplina non impone agli intermediari segnalanti alcun obbligo di preavviso.

(215) Cfr. decisione n. 1451/2012.

Tenuto conto di ciò, l'ABF ha ritenuto legittima la segnalazione a carico del cointestatario di un conto corrente a firma congiunta il quale aveva tratto un assegno bancario privo della sottoscrizione dell'altro correntista, riconducendola all'ipotesi di segnalazione per emissione non autorizzata di assegno; di conseguenza, ha precisato che l'intermediario può provvedere a tale segnalazione senza farla precedere da alcun preavviso (216). È stata ritenuta legittima anche la segnalazione per emissione non autorizzata di assegno a carico del nominativo di un soggetto, rappresentante legale di una società, che aveva tratto un assegno bancario a valere sul conto corrente di quest'ultima senza spenderne correttamente il nome (217).

La CAI accoglie anche segnalazioni relative agli assegni che, pur essendo stati presentati per il pagamento entro i termini previsti dalla disciplina applicabile (8 giorni nel caso di assegni "su piazza"; 15 negli altri casi), non risultano pagati – anche solo in parte – a causa della mancanza o della insufficienza di fondi sul conto di traenza. Il traente può evitare di incorrere nella segnalazione laddove regolarizzi il pagamento dell'assegno secondo le modalità previste dall'art. 8 della l. n. 386/1990; l'intermediario non può peraltro procedere alla segnalazione se non sono decorsi almeno 10 giorni dalla data in cui il cliente ha ricevuto un'apposita comunicazione (c.d. "preavviso di revoca"), la quale deve specificare che, nel caso in cui il cliente non dia tempestivamente prova dell'intervenuta regolarizzazione del titolo (218), il suo nominativo sarà segnalato in CAI e gli sarà revocata ogni autorizzazione a emettere assegni (art. 9-*bis* l. n. 386/1990).

L'ABF ha ritenuto che il preavviso sia regolare purché presenti il contenuto minimo previsto dalla legge, precisando che è onere del destinatario informarsi sugli ulteriori effetti – ad esempio, la non assoggettabilità a sanzioni amministrative pecuniarie – connessi con la tempestiva regolarizzazione dell'assegno privo di copertura (219). Per contro, è stata considerata illegittima la condotta della banca che, dopo l'intervenuta regolarizzazione di un assegno bancario privo di copertura, aveva comunque proceduto a segnalare in CAI il nominativo del traente (220).

L'ipotesi in cui l'intermediario abbia notizia della tempestiva regolarizzazione dell'assegno solo dopo il decorso del termine di 10 giorni dalla data in cui il traente ha ricevuto il preavviso di revoca non risulta fra quelle espressamente regolate. In tali ipotesi, si pongono delicate esigenze di bilanciamento fra l'interesse a che la regolarizzazione dell'assegno avvenga rapidamente e sia velocemente portata a conoscenza dell'intermediario e l'interesse del cliente a non subire una segnalazione in relazione a un'irregolarità già sanata. Secondo l'ABF, l'intermediario che segnala in CAI il nominativo di un soggetto il quale, pur avendo per tempo regolarizzato l'assegno privo di copertura, non ne abbia poi dato comunicazione entro il termine di 10 giorni dalla data di ricezione del preavviso di revoca, non può essere censurato; tuttavia, avuta

---

(216) Cfr. decisione n. 731/2012.

(217) Cfr. decisione n. 1808/2012.

(218) Cfr. decisione n. 1327/2012.

(219) Cfr. decisione n. 3515/2012.

(220) Cfr. decisione n. 1265/2012.



notizia della regolarizzazione, l'intermediario dovrebbe adoperarsi per procurare la cancellazione dei dati in precedenza segnalati (221).

Alcune decisioni affrontano il problema della legittimità delle segnalazioni relative ad assegni non coperti che, successivamente alla presentazione per il pagamento presso la banca trattaria, siano stati “richiamati” dalla banca negoziatrice di cui si è avvalso il beneficiario.

La prassi di “richiamo” dell'assegno – oggetto anche di interventi da parte della Banca d'Italia – consiste appunto nella restituzione alla banca negoziatrice dell'assegno già presentato alla banca trattaria per il pagamento (222). Il richiamo del titolo presuppone, ovviamente, che il cliente della banca negoziatrice, ultimo prenditore dell'assegno, abbia revocato la procura all'incasso a essa conferita mediante apposita girata.

L'ABF ha ritenuto che, nel caso in cui il richiamo sia anteriore alla presentazione dell'assegno per il pagamento, la segnalazione in CAI sia preclusa (223); per contro, nel caso in cui l'assegno presentato per il pagamento non possa essere riscosso perché privo di copertura, l'eventuale richiamo da parte della banca negoziatrice non esime la banca trattaria dalla segnalazione, la cui legittimità andrà peraltro valutata tenendo conto anche della possibilità di regolarizzazione dell'assegno cui si è accennato in precedenza (224).

Come specificato in apertura, anche i dati relativi alle carte di pagamento e ai loro titolari formano oggetto di censimento nella Centrale d'allarme interbancaria; in particolare, l'emittente deve segnalare i dati relativi alla carta nonché le generalità del titolare il giorno stesso in cui viene revocata l'autorizzazione a utilizzare una carta di pagamento (art. 8 del provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 gennaio 2002).

L'ABF ha rilevato che, in relazione a tali segnalazioni, l'intermediario non dispone di alcun margine di discrezionalità (225) e non è obbligato a fornire al cliente alcun preavviso (226). Al riguardo, sono stati anche chiariti i rapporti intercorrenti fra l'art. 125, comma 3, TUB e la disciplina delle segnalazioni in CAI connesse con la revoca di carte di credito. In particolare l'ABF, pur tenendo presente che in base alla disciplina sul credito ai consumatori l'intermediario è tenuto a informare preventivamente il cliente la prima volta che segnala a una base di dati informazioni negative che riguardano quest'ultimo, ha ritenuto che il mancato preavviso non renda illegittima la segnalazione in CAI riconducibile alla revoca di carte (227).

---

(221) Cfr. decisione n. 1849/2012.

(222) Si parla tuttavia di richiamo anche con riferimento alla diversa ipotesi in cui la restituzione dell'assegno sia chiesta – dal beneficiario dell'assegno o, su incarico di quest'ultimo, dalla banca negoziatrice – al pubblico ufficiale incaricato di levare il protesto.

(223) Cfr. decisione n. 879/2012.

(224) Cfr. decisione n. 20/2012.

(225) Cfr. decisione n. 556/2012.

(226) Cfr. decisione n. 961/2012.

(227) Cfr. decisione n. 4275/2012.

## 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.* – 8. *Legittimazione passiva.* – 9. *Istanza di correzione.* – 10. *Questioni particolari.*

1. *Premessa.* – La rassegna che segue si propone, senza alcuna pretesa di completezza, di favorire una migliore conoscenza delle condizioni che devono essere rispettate perché il procedimento dinanzi all'ABF possa correttamente giungere alla decisione nel merito della controversia.

2. *Preventivo reclamo.*

Condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario è costituita dall'espletamento di una fase di reclamo presso l'intermediario.

Reclamo è ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un comportamento o un'omissione. Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto riscontro nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'ABF. Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa contestazione contenuta nel reclamo e non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Le questioni affrontate dai Collegi in questo ambito sono molteplici; a parte l'ipotesi di una totale assenza di preventivo reclamo all'intermediario, esse riguardano: a) i casi in cui l'interlocuzione con l'intermediario non sia chiaramente identificabile come reclamo; b) le ipotesi in cui il contenuto del reclamo e quello del ricorso non siano perfettamente coincidenti.

Ad esempio, la missiva spedita all'intermediario, priva sia della firma autografa dell'interessato che dell'indicazione del procuratore non è stata considerata come un reclamo, in quanto non riferibile a un soggetto determinato (228).

L'ABF ha ritenuto che, ai fini della procedibilità del ricorso, è irrilevante il fatto che il reclamo abbia ricevuto riscontro dall'intermediario, in quanto l'esame del ricorso è precluso esclusivamente nel caso in cui il preventivo reclamo manchi ovvero sia stato integralmente accolto (229).

Per quanto riguarda le ipotesi di mancata corrispondenza tra il contenuto del reclamo e quello del ricorso, quest'ultimo è stato ritenuto irricevibile in un caso in cui veniva contestata dinanzi all'ABF la nullità del contratto, mentre in fase di reclamo era stata lamentata l'inesattezza del piano di ammortamento (230).

(228) Cfr. decisione n. 4130/2012; così il Collegio aveva già stabilito in una decisione del 2011, riguardante il caso di missiva proveniente da un terzo e priva di sottoscrizione (decisione n. 275/2011).

(229) Cfr. decisione n. 282/2012.

(230) Cfr. decisione n. 987/2012; nello stesso senso anche decisione n. 1026/2012.



I Collegi hanno altresì affrontato il problema del contenuto minimo che il ricorso deve presentare.

In un caso, è stato ritenuto irricevibile un ricorso con cui il ricorrente, anziché formulare una specifica domanda, si è limitato a richiedere una generica valutazione della condotta complessivamente tenuta dall'intermediario (231).

Il ricorso è stato invece ritenuto ricevibile nei casi in cui sia possibile individuare l'oggetto della richiesta dell'utente interpretando il contenuto del ricorso anche alla luce del preventivo reclamo (232).

Sono stati dichiarati irricevibili, invece, i ricorsi contenenti domande generiche, rivolte a sollecitare un'attività di tipo consulenziale da parte dell'ABF (233).

### 3. *Competenza temporale.*

Le controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009 esulano dalla competenza dell'ABF (§ 4, Sez. I, delle “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, emanate dalla Banca d'Italia). Sono quindi stati ritenuti improcedibili i ricorsi in cui i fatti contestati si riferivano ad operazioni contabilizzate e/o a comportamenti tenuti dall'intermediario anteriormente al 1° gennaio 2009.

I Collegi hanno più volte ritenuto (234) che, nel caso di controversie aventi ad oggetto rapporti di durata in essere sorti, tuttavia, anteriormente alla data a partire dalla quale sussiste una competenza dell'ABF (235), occorra verificare se la richiesta riguarda vizi relativi all'instaurazione del rapporto contrattuale, estranei alla competenza temporale dell'ABF o, invece, effetti che si sono prodotti durante il periodo rispetto per il quale tale competenza sussiste.

Ad esempio, è stato ritenuto inammissibile un ricorso nel quale veniva chiesta la rettifica di un contratto di finanziamento sottoscritto nel 2001 e del relativo piano di ammortamento, in quanto tale tipo di controversia attiene alla fase genetica del contratto risalente a un periodo antecedente ai limiti di competenza assegnati all'ABF (236).

Il ricorso è stato ritenuto irricevibile anche nel caso in cui sia relativo a rapporti già estinti in un tempo antecedente a quello preso in considerazione dalle norme che regolano il procedimento di fronte all'ABF (237).

---

(231) Cfr. decisione n. 3114/2012.

(232) Cfr. decisione n. 304/2012.

(233) Cfr., fra le altre, le decisioni n. 4226/2012, n. 4312/2012 e n. 3477/2012.

(234) Cfr. decisioni n. 766/11 e n. 810/11.

(235) A partire dal 1° luglio 2012, la competenza dell'ABF sussiste solo in relazione a controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009; in precedenza, tale competenza si estendeva a ritroso fino al 1° gennaio 2007.

(236) Cfr. decisione n. 356/2012.

(237) Cfr. decisione n. 2059/2012.

#### 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. del 24 febbraio 1998, n. 58; c.d. "Testo Unico della Finanza", TUF).

I Collegi hanno escluso la competenza dell'ABF sulle controversie in materia di recesso dalla società e di liquidazione di valori mobiliari poiché si tratta di una delle fattispecie non soggette all'applicazione del TUB (238).

La competenza dell'ABF è stata esclusa anche rispetto a controversie connesse con l'attività di *trading on line*, le quali sono state ricondotte alla categoria dei servizi di investimento (239).

In alcuni casi, sono state sottoposte ai Collegi controversie relative a rapporti riconducibili alla categoria dei cc.dd. "prodotti composti", definiti dalle vigenti Disposizioni di trasparenza quali "schemi negoziali composti da due o più contratti tra loro collegati che realizzano un'unica operazione economica" (ad es. contratti di deposito titoli collegati alla prestazione di servizi di investimento). In tali casi, i Collegi hanno preliminarmente individuato la disciplina applicabile al prodotto, attenendosi al "criterio della prevalenza delle finalità" – di investimento o meno – previsto dalle richiamate disposizioni. Sulla base di tale principio, l'ABF ha ritenuto di non essere competente ad accertare la violazione di doveri di informazione, assistenza e rappresentanza nella gestione di titoli esteri rientranti nella nozione di strumenti finanziari "in quanto tali regole attengono ai doveri di condotta degli intermediari finanziari che agiscono, per conto dei clienti, sul mercato mobiliare in funzione di gestori di portafogli di investimento", considerando nel caso di specie prevalente la finalità di investimento (240).

Un'ulteriore ipotesi di "prodotto composto" è rappresentata dal contratto di deposito titoli in amministrazione, il quale "rientra tra i contratti bancari, presenta una causa tipica e può avere rilevanza e finalità autonoma. [...] Tale contratto, peraltro, riveste spesso una funzione ancillare rispetto alla prestazione di servizi d'investimento" (241).

Nella prassi, tale contratto risulta spesso strumentale alla gestione di portafogli di investimento su base individuale, che è invece ricompresa fra i servizi di investimento disciplinati dal TUF. Anche in ipotesi del genere si rende pertanto necessario valutare, sulla base del "criterio della prevalenza delle finalità", se l'operazione cui fa riferimento il ricorso rientri fra quelle che sono sottoposte alla disciplina di trasparenza relativa al settore bancario e finanziario. A questo proposito l'ABF ha ritenuto estranea alla propria competenza la contestazione relativa alla mancata o non corretta

(238) Cfr. decisione n. 2081/2012 e art. 23 del TUF.

(239) Cfr. decisione n. 1615/2012.

(240) Cfr. decisione n. 1742/2012.

(241) Cfr. decisione n. 3404/2012.

esecuzione, da parte dell'intermediario, di prestazioni consulenziali, in quanto si tratta di attività “che per loro natura sono accessorie a servizi di investimento e non già al rapporto di deposito titoli” (242).

Il Collegio ha poi escluso la propria competenza a decidere su un ricorso relativo a un prodotto composto con il quale un intermediario concedeva un finanziamento destinato esclusivamente all'acquisto di strumenti finanziari a fronte del pagamento, da parte del cliente, di una rata costante comprensiva di un tasso d'interesse. Secondo il Collegio, infatti, tale prodotto – che differisce sia dal mutuo semplice, sia dal mutuo di scopo, “in quanto la somma «mutuata» non è in alcun modo messa a disposizione del cliente, neppure con la limitazione rappresentata dalla sussistenza di un particolare scopo” – rientra fra i servizi di investimento (243).

In altro caso, il Collegio ha affermato la propria competenza a decidere in merito ad un'operazione in derivati avente “finalità di copertura” e, quindi, carattere accessorio rispetto all'operazione principale di mutuo (244).

I Collegi hanno altresì confermato la propria competenza in materia di risparmio postale e di buoni postali fruttiferi. Pur sottolineando il carattere speciale della regolamentazione, i Collegi hanno infatti evidenziato che la materia del risparmio postale, rientrando nell'attività di Bancoposta, deve considerarsi di competenza dell'ABF in base a quanto stabilito dalla delibera CICR del 28 giugno 2008, n. 275, la quale ha espressamente individuato fra i soggetti destinatari della disciplina “Poste Italiane S.p.A., in relazione all'attività di Bancoposta” (245).

In alcuni casi relativi ad asserite violazioni della disciplina in tema di trattamento dei dati personali, gli intermediari hanno eccepito l'incompetenza dell'ABF in favore dell'Autorità garante per il trattamento dei dati personali (Garante della *Privacy*). Tale eccezione è stata ritenuta infondata in quanto la possibilità di adire il Garante della *Privacy* “non implica, tuttavia, alcuna limitazione della competenza dell'Arbitro a conoscere di quei medesimi fatti quando [...] il reale oggetto della doglianza nemmeno attiene al trattamento non autorizzato, bensì investe il diverso problema della correttezza della condotta dell'intermediario nel compimento di attività che sono logicamente connesse a (e dipendenti da) le dinamiche del rapporto con il cliente” (246).

## 5. Competenza per valore.

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

(242) Cfr. decisione n. 1660/2012.

(243) Cfr. decisione n. 1874/2012.

(244) Cfr. decisione n. 1928/2012.

(245) Cfr. decisione n. 2152/2012.

(246) Cfr. decisione n. 12/2012.

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

Il Collegio ha ritenuto irricevibile un ricorso nel quale il ricorrente, oltre alla formale richiesta di un risarcimento pari a 100.000 euro, chiedeva anche la restituzione di interessi e spese legali, superando di conseguenza il limite di valore stabilito dalla normativa (247).

#### **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.

L'ABF non può, altresì, conoscere controversie per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata o di ingiunzione.

L'ABF ha ritenuto di non poter decidere il ricorso nei casi in cui la controversia sia stata già sottoposta all'Autorità giudiziaria, e ciò a prescindere dal fatto che l'azione davanti al giudice fosse volta a ottenere un provvedimento cautelare o una sentenza di merito (248).

Analogamente, l'ABF ha escluso la propria competenza nel caso in cui l'Autorità giudiziaria fosse già stata investita della questione in sede di richiesta di decreto ingiuntivo successivamente opposto (249). In particolare, è stato chiarito che l'effetto preclusivo sussiste anche nel caso in cui l'azione esecutiva risulti temporaneamente sospesa a causa del parziale pagamento del debito, rimanendo comunque impregiudicata la pronuncia del giudice in merito al debito oggetto della controversia (250).

Identica conclusione è stata raggiunta in un caso in cui l'intermediario aveva già chiesto e ottenuto un decreto ingiuntivo, contro il quale il ricorrente non aveva però proposto tempestiva opposizione. Il Collegio ha infatti ribadito che, qualora il ricorso e il decreto ingiuntivo riguardino la stessa questione, un'eventuale decisione dell'ABF potrebbe risultare in conflitto con il giudicato sostanziale già formatosi per effetto della mancata opposizione al decreto ingiuntivo (251).

#### **PENDENZA DI UN PROCEDIMENTO PENALE. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Le ipotesi in cui la controversia sottoposta all'ABF riguardi una questione rispetto alla quale risulti pendente un procedimento penale hanno in passato dato

(247) Cfr. decisioni n. 1042/2012 e n. 1141/2012.

(248) Cfr. decisioni n. 614/2012 e n. 2096/2012.

(249) Cfr. decisione n. 1538/2012.

(250) Cfr. decisione n. 987/2012.

(251) Cfr. decisioni n. 238/2012, n. 704/2012 e n. 3575/2012.

origine a vari orientamenti, il cui contrasto è stato superato nel corso del 2012 a seguito dell'adozione di una decisione del Collegio di coordinamento (252).

Secondo un primo orientamento, il problema della potenziale sovrapposizione si pone solo rispetto a “controversie della stessa specie di quelle che radicano la competenza dell'ABF”; la sussistenza di un procedimento penale renderebbe pertanto inammissibile il ricorso all'ABF soltanto nel caso in cui il ricorrente si sia già costituito parte civile, proponendo una domanda identica – per *petitum* e *causa petendi* – a quella oggetto del ricorso all'Arbitro, poiché solo in questo caso (c.d. “connessione propria”) la controversia sottoposta al giudice penale risulterebbe assimilabile a quella rimessa all'ABF.

Secondo una diversa ricostruzione, la proponibilità del ricorso all'ABF andrebbe invece esclusa in tutti i casi in cui sussista una connessione anche solo “impropria” fra la controversia – penale o civile – e la domanda oggetto del ricorso, ovvero in tutti i casi in cui le questioni di fatto o di diritto da affrontare siano identiche.

Il Collegio di coordinamento ha ritenuto quest'ultima interpretazione più conforme alla vigente disciplina ABF, precisando che la sottoposizione del ricorso all'ABF è preclusa “in tutti i casi in cui la controversia sia stata già sottoposta alla cognizione dell'autorità giudiziaria penale, senza che abbia alcun rilievo se sia avvenuta o possa avvenire la costituzione di parte civile e anche se tra le due controversie sussiste una connessione impropria, cioè una comunanza parziale e non un'identità delle domande, come insegna la costante giurisprudenza di legittimità”.

In alcuni casi, i Collegi hanno affrontato la questione relativa alla possibilità di ripresentare all'ABF il medesimo ricorso. Rispetto a tale ipotesi, gli intermediari hanno spesso eccepito che i ricorsi non potrebbero essere trattati nel merito sulla base del principio del *ne bis in idem*, il quale “esprime [...] il divieto per qualsiasi altro giudice di pronunciarsi ulteriormente sulla materia che ha costituito oggetto di una pronuncia definitiva” (253).

#### **LA REITERAZIONE DEL MEDESIMO RICORSO DINANZI ALL'ABF. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Il Collegio di coordinamento ha precisato le ragioni in base alle quali è da escludersi che il medesimo ricorso possa essere ripresentato all'ABF (254) affermando, in particolare, che tale possibilità non è ammessa perché “la decisione, una volta che sia stata comunicata alle parti, non può essere più modificata” e l'eventuale correzione è consentita nei soli casi in cui siano stati commessi errori materiali o di calcolo. Ne consegue che, non essendo previsti mezzi di impugnazione delle decisioni adottate dall'ABF, deve “a maggior ragione escludersi che il ricorrente, in tutto o in parte insoddisfatto dell'esito del ricorso, possa riproporre il ricorso innanzi allo stesso o ad altro Collegio dell'ABF”.

(252) Cfr. decisione n. 3961/2012.

(253) Cfr. decisione n. 1197/2012.

(254) Cfr. decisione n. 3962/2012.

## 7. Legittimazione attiva e passiva.

Prima di esaminare il merito del ricorso, i Collegi devono accertare l'interesse ad agire del ricorrente (legittimazione attiva) e che l'intermediario, nei cui confronti viene proposto il ricorso, sia il soggetto rispetto al quale deve essere assunta la decisione (legittimazione passiva).

**7a. Legittimazione attiva.** – La legittimazione attiva è stata esclusa in capo al ricorrente che, pur essendo socio della società titolare del contratto di *leasing* contestato, non ne era rappresentante legale. L'ABF, coerentemente con il generale divieto di esercitare diritti altrui (art. 81 c.p.c.), ha individuato infatti nella società il soggetto legittimato a ricorrere, escludendo analogo potere in capo al socio privo della necessaria legittimazione (255).

In un caso, dopo aver escluso la legittimazione a ricorrere in capo a una società già cancellata dal Registro delle imprese, il Collegio ha affermato che “il socio non può far valere *iure successionis* i diritti che facevano capo alla società estinta”, ritenendo che il subentro in tali posizioni non sia compatibile con la vigente disciplina; è stata conseguentemente esclusa la legittimazione di quest'ultimo a far valere le pretese facenti capo alla società estinta (256).

Ancora, l'ABF ha escluso la legittimazione attiva in capo al ricorrente il quale svolge professionalmente attività di agente assicurativo in quanto, in base alla vigente disciplina, quest'ultimo può ricorrere all'Arbitro solo in relazione a rapporti estranei all'attività professionale svolta (257). Soluzioni analoghe sono state adottate in relazione a ricorrenti risultati iscritti nell'albo dei mediatori creditizi (258) e dei promotori finanziari (259).

Non è stato infine ritenuto legittimato ad agire il ricorrente che contestava prelievi fraudolenti avvenuti per mezzo della carta di pagamento intestata al coniuge, malgrado i relativi addebiti fossero avvenuti sul conto corrente del quale era cointestatario; nel caso di specie, l'ABF ha infatti ritenuto che “l'oggetto del ricorso non è la tutela della proprietà comune, ma il corretto adempimento di un contratto al quale il ricorrente è estraneo” (260).

La legittimazione attiva è stata invece riconosciuta in capo all'accollante di un mutuo (261); in tale occasione, il Collegio ha altresì precisato che, poiché egli “assume il debito del vecchio debitore così come si trova al momento dell'assunzione”, può far valere anche “le eccezioni relative al rapporto tra creditore e debitore originario”.

(255) Cfr. decisione n. 4119/2012.

(256) Cfr. decisione n. 3748/2012.

(257) Cfr. decisione n. 2658/2012.

(258) Cfr. decisione n. 1806/2012.

(259) Cfr. decisione n. 649/2012.

(260) Cfr. decisione n. 1750/2012.

(261) Cfr. decisione n. 3294/2012.

**7b. Legittimazione passiva.** – È stato ritenuto inammissibile il ricorso proposto nei confronti di un intermediario in liquidazione coatta amministrativa; secondo l'ABF, tale procedura rientra nel novero di quelle concorsuali, la cui apertura comporta che i crediti nei confronti dell'impresa possono essere accertati solo in sede concorsuale, secondo le regole stabilite dagli artt. 88 e ss. TUB (262). È stata invece affermata la legittimazione passiva di un intermediario in stato di liquidazione volontaria, attribuendo rilevanza al fatto che, alla data di presentazione del ricorso, esso risultasse iscritto in albi o elenchi indicati dal TUB; al proposito, è stato inoltre rilevato che la società in liquidazione volontaria può, in ogni momento, revocare lo stato di liquidazione (263).

Con riferimento all'ipotesi in cui vengano contestati dei prelevamenti mediante carta bancomat eseguiti presso il terminale di un intermediario diverso dalla banca emittente, l'ABF ha precisato che il cliente può far valere le proprie pretese esclusivamente nei confronti di quest'ultima. A sostegno di tale conclusione il Collegio ha osservato che l'obbligo di controllare la regolarità delle operazioni di addebito spetta alla banca emittente (264), anche in considerazione del fatto che le banche "negoziatrici" presso i cui terminali è eseguito il prelievo si limitano a impartire ordini di addebito.

È stata, inoltre, considerata priva di legittimazione passiva la banca che, in epoca antecedente alla presentazione del ricorso, ha ceduto ad altro intermediario la filiale presso la quale risulta aperto il rapporto contestato (265).

La carenza di legittimazione passiva della banca è stata altresì rilevata anche in relazione a una controversia avente ad oggetto una polizza assicurativa, la quale veniva offerta ai titolari di alcune tipologie di conto corrente; le contestazioni relative a tali polizze andrebbero infatti rivolte nei confronti dell'impresa di assicurazione, la quale peraltro non rientra fra i soggetti tenuti ad aderire al sistema ABF (266).

La legittimazione passiva della banca è stata invece riconosciuta in un caso in cui il ricorrente, a seguito dell'estinzione anticipata di un finanziamento, ha chiesto alla banca la restituzione del premio assicurativo versato anticipatamente; la soluzione è stata adottata "alla luce dell'orientamento legislativo e, in parte, giurisprudenziale che, in una prospettiva di più equa distribuzione del danno, tende a imputare l'obbligo di ristorare la parte contrattualmente debole in capo al soggetto che trae vantaggio dal bene, ovvero al soggetto che può prevenire il danno meglio di altri, ovvero al soggetto che può distribuire il danno meglio di altri" (267).

---

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

(263) Cfr. decisione n. 2453/2012.

(264) Cfr. decisione n. 3986/2012.

(265) Cfr. decisione n. 3275/2012; per quanto riguarda l'ipotesi di trasferimento del ramo d'azienda attraverso scissione parziale, cfr. decisione n. 4438/2012.

(266) Cfr. decisione n. 3520/2012.

(267) Cfr. decisione n. 28/2012.



Anche nel caso in cui il contratto sia stato concluso tramite l'intervento di terzi, la legittimazione passiva è riconducibile esclusivamente alla banca con la quale il contratto è stato stipulato; conseguentemente il ricorso non può essere promosso nei confronti di un soggetto che si sia limitato a svolgere attività di "promozione e commercializzazione" di prodotti di una banca (268).

Con riferimento alle ipotesi di cartolarizzazione dei crediti, l'ABF ha negato la sussistenza di legittimazione passiva in capo alla società incaricata di gestire la riscossione, la quale, operando quale *servicer*, riveste "la mera qualità di mandatario"; al contempo, è stato precisato che le eventuali pretese devono essere fatte valere nei confronti della società di cartolarizzazione – in quanto titolare del credito – o, al più, nei confronti dell'intermediario "con cui *ab origine* si intratteneva il rapporto" (269).

Nella fattispecie di cessione di un credito concesso a un consumatore, l'ABF, dopo aver rilevato che l'esigenza di tutela di tale tipologia di cliente rileva anche in occasione di eventuali modifiche del rapporto obbligatorio, ha ritenuto che – in deroga a quanto previsto dai principi generali – il consumatore possa opporre all'intermediario che ha rilevato il credito tutte le eccezioni opponibili nei confronti dell'intermediario cedente (270).

#### 9. *Istanza di correzione.*

Le disposizioni sull'ABF prevedono che la parte interessata può, entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione, chiederne la correzione nei soli casi in cui sia affetta da omissioni o errori materiali o di calcolo.

I Collegi, in alcuni casi, sono stati chiamati a valutare l'ammissibilità di richieste di correzione di una decisione, basate sull'omessa valutazione di documenti ritenuti essenziali ai fini della decisione medesima.

In particolare, in un caso, l'Arbitro ha ritenuto inammissibile la domanda di correzione che l'intermediario aveva formulato per ottenere che fossero presi in considerazione documenti ritenuti idonei a dimostrare l'esistenza di un accordo contrattuale con il ricorrente. In particolare, l'ABF – dopo aver ricondotto le ipotesi di correzione della decisione all'errore di mero fatto previsto in materia di revocazione della sentenza (art. 395, n. 4, c.p.c.) – ha ritenuto che l'esistenza o meno di un accordo non può essere considerata questione di mero fatto, in quanto implica il riesame e la diversa interpretazione dei documenti (271).

In un altro caso, invece, è stato affermato che la disciplina sulla correzione delle decisioni ABF fa riferimento alle medesime ipotesi per le quali è prevista la possibilità di correzione della sentenza; pertanto, le nozioni di "omissioni" e di "errori ma-

(268) Cfr. decisione n. 3510/2012.

(269) Cfr. decisione n. 418/2012.

(270) Cfr. decisione n. 4301/2012.

(271) Cfr. decisione n. 533/2012.



teriali o di calcolo” andrebbero ricostruite seguendo le indicazioni fornite dalla giurisprudenza con riguardo all’istituto della correzione della sentenza (art. 287 c.p.c.) (272). Sulla base di tali premesse, il Collegio ha escluso che la richiesta di riesame dei documenti sia riconducibile alla nozione di omissione o errore materiale in quanto essa attiene al processo valutativo del Collegio (273).

**10. Questioni particolari.** – In alcuni casi, in sede di ricorso, è stata chiesta all’ABF anche la rifusione delle spese sostenute dal ricorrente per l’intervento di un legale. L’Arbitro ha subordinato il diritto al rimborso di tali spese a una pluralità di condizioni, procedendo con estrema prudenza all’accertamento “dell’effettivo sostenimento dell’onere defensionale, della sua funzionalità alla gestione del procedimento, della ragionevolezza e coerenza dell’importo richiesto rispetto al valore e alla complessità della controversia” (274).

#### **LA QUALIFICA DI CONSUMATORE/NON CONSUMATORE SPETTANTE AL CONDOMINIO. LA DECISIONE DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO.**

Al fine di assicurare la corretta composizione dei Collegi decidenti, il Collegio di coordinamento ha stabilito che il condominio che presenti un ricorso all’ABF deve essere qualificato come cliente non consumatore (275).

Premesso che l’esistenza di un’organizzazione determina una distinzione tra “il gruppo” ed i suoi componenti, il Collegio di coordinamento ha ritenuto che a contrattare con i terzi non siano i singoli condomini, ma l’ente condominiale. Quest’ultimo agisce per il tramite di un soggetto professionalmente qualificato e perciò rimane al di fuori dell’ambito applicativo delle norme, come quelle poste a protezione dei consumatori, il cui scopo è proprio quello “di tutelare i soggetti che secondo l’*id quod plerumque accidit* sono presumibilmente privi della necessaria competenza per negoziare”.

(272) La Corte Suprema ha definito “omissioni” quelle “che si risolvono nel difetto di un’indicazione o di un elemento formale richiesto dalla legge, mentre non sono suscettibili di correzione quelle che integrano una vera e propria omissione di pronuncia” (cfr. Cass. n. 28/1974 e n. 4/1979) ed “errore materiale” esclusivamente quello “relativo ad un elemento estraneo alla ratio *decidendi*, sottratto cioè a qualsiasi valutazione del giudice” (cfr. Cass. n. 8437/1987 e n. 9356/1993) “tale, cioè, da non inficiare il giudizio, ma solo la “formula” che questo riveste nel documento-sentenza” (cfr. Cass. n. 28/1974).

(273) Cfr. decisione n. 1685/2012.

(274) Cfr. decisione n. 3823/2012. Nello stesso senso, cfr. decisione n. 2623/2011.

(275) Cfr. decisione 3501/2012.



## APPENDICE



## DATI STATISTICI

Tavola 1

### RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO

(unità e valori percentuali)

Intermediario	2011	2012	Variaz.	2011	2012
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	2.408	3.095	+29	67,3	54,7
di cui: banche spa	1.966	2.318	+18	54,9	41,0
banche popolari	162	357	+120	4,5	6,3
banche estere	195	319	+64	5,4	5,6
banche di credito cooperativo	85	101	+19	2,4	1,8
Poste Italiane	481	1.600	+233	13,4	28,3
Finanziarie ex art. 107	581	747	+29	16,2	13,2
Finanziarie ex art. 106	57	54	-5	1,6	1,0
Istituti di pagamento	5	67	+1240	0,1	1,2
Imel	1	6	+500	0,0	0,1
Confidi	6	5	-17	0,2	0,1
Soggetti non tenuti ad aderire	39	79	+103	1,1	1,4
<b>Totale</b>	<b>3.578</b>	<b>5.653</b>	<b>+58</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Tavola 2

### RICORSI RICEVUTI E DECISI PER TIPOLOGIA DI RICORRENTE

(unità e valori percentuali)

Tipo cliente	2011		2012		2012						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	2.874	80,3	4.765	84,3	3.492	1.678	48,1	707	20,2	1.107	31,7
Non consumatore	704	19,7	888	15,7	811	260	32,1	152	18,7	399	49,2
<b>Totale</b>	<b>3.578</b>	<b>100</b>	<b>5.653</b>	<b>100</b>	<b>4.303</b>	<b>1.938</b>	<b>45,0</b>	<b>859</b>	<b>20,0</b>	<b>1.506</b>	<b>35,0</b>

Tavola 3

### RICORSI DEI CONSUMATORI PER AREA RISPETTO ALLA POPOLAZIONE

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricorsi ricevuti				Popolazione				Ricorsi per milione di abitanti	
	2011		2012		2011		2012			
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%	2011	2012
Nord	1.120	39,0	1.980	41,6	27.763.261	45,8	27.194.765	45,8	40,3	72,8
Centro	999	34,7	1.427	29,9	14.968.099	24,7	14.535.967	24,5	66,7	98,2
Sud	755	26,3	1.358	28,5	17.895.082	29,5	17.663.475	29,7	42,2	76,9
<b>Totale</b>	<b>2.874</b>	<b>100,0</b>	<b>4.765</b>	<b>100,0</b>	<b>60.626.442</b>	<b>100,0</b>	<b>59.394.207</b>	<b>100,0</b>	<b>47,4</b>	<b>80,2</b>

## RICORSI DEI CONSUMATORI PER REGIONE E PROVINCIA

(unità)

Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per mln. di abit.	Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per mln. di abit.
<b>Abruzzo</b>	Chieti	23	59	<b>Molise</b>	Campobasso	14	62
	L'Aquila	28	94		Isernia	7	80
	Pescara	26	83	<b>Piemonte</b>	Alessandria	27	63
	Teramo	23	75		Asti	9	41
<b>Basilicata</b>	Matera	12	60		Biella	17	93
	Potenza	29	77		Cuneo	17	29
<b>Calabria</b>	Catanzaro	31	86		Novara	24	66
	Cosenza	40	56		Torino	191	85
	Crotone	5	29		Verbano-Cusio-Ossola	10	62
	Reggio Calabria	26	47		Vercelli	11	62
<b>Campania</b>	Vibo Valentia	7	43	<b>Puglia</b>	Bari	89	71
	Avellino	39	91		Barletta-Andria-Trani	17	43
	Benevento	69	242		Brindisi	12	30
	Caserta	106	117		Foggia	19	30
	Napoli	285	93		Lecce	43	54
	Salerno	175	160		Taranto	31	53
<b>Emilia-Romagna</b>	Bologna	104	107	<b>Sardegna</b>	Cagliari	53	96
	Ferrara	17	48		Carbonia-Iglesias	5	39
	Forlì-Cesena	22	56		Medio Campidano	3	30
	Modena	44	64		Nuoro	7	44
	Parma	89	208		Ogliastra	1	17
	Piacenza	17	60		Olbia-Tempio	5	33
	Ravenna	24	62		Oristano	13	79
	Reggio Emilia	37	71		Sassari	22	67
	Rimini	17	53	<b>Sicilia</b>	Agrigento	18	40
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	Gorizia	10	71		Caltanissetta	6	22
	Pordenone	22	71		Catania	60	56
	Trieste	18	77		Enna	7	40
	Udine	32	60		Messina	50	77
<b>Lazio</b>	Frosinone	36	73		Palermo	106	85
	Latina	55	101		Ragusa	13	42
	Rieti	10	65		Siracusa	32	80
	Roma	701	175		Trapani	11	26
	Viterbo	14	45	<b>Toscana</b>	Arezzo	31	90
<b>Liguria</b>	Genova	87	102		Firenze	103	106
	Imperia	15	70		Grosseto	13	59
	La Spezia	14	64		Livorno	21	63
	Savona	10	36		Lucca	20	52
<b>Lombardia</b>	Bergamo	59	54		Massa	6	30
	Brescia	70	57		Pisa	27	66
	Como	32	55		Pistoia	9	31
	Cremona	14	39		Prato	7	29
	Lecco	16	48		Siena	17	64
	Lodi	21	94	<b>Trentino-Alto Adige</b>	Bolzano	29	57
	Mantova	22	54		Trento	50	95
	Milano	364	120	<b>Umbria</b>	Perugia	39	60
	Monza e Brianza	58	69		Terni	16	70
	Pavia	38	71	<b>Valle d'Aosta</b>	Belluno	7	33
	Sondrio	9	50		Padova	58	63
	Varese	41	47		Rovigo	19	78
<b>Marche</b>	Ancona	31	65		Treviso	51	58
	Ascoli Piceno	14	67		Venezia	38	45
	Fermo	5	29		Verona	49	54
	Macerata	12	38		Vicenza	40	47
	Pesaro e Urbino	16	44				

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

Materia	2011	2012	Variaz.	2011	2012
	Unità	Unità	%	%	%
<b>Finanziamenti</b>					
Mutuo	459	510	+11,1	14,9	9,9
Credito ai consumatori	183	182	-0,5	6,0	3,5
Cessione del quinto	150	543	+262,0	4,9	10,6
Apertura di credito	102	116	+13,7	3,3	2,3
Leasing	34	46	+35,3	1,1	0,9
Credito su pegno	4	1		0,1	0,0
Anticipazione bancaria	2	2		0,1	0,0
Ricevuta bancaria	2	1		0,1	0,0
Sconto bancario	1	3		0,0	0,1
Factoring	0	5		0,0	0,1
<b>Raccolta</b>					
Conto corrente	502	741	+47,6	16,3	14,4
Deposito di titoli in amministrazione	67	66	-1,5	2,2	1,3
Depositi a risparmio	58	109	+87,9	1,9	2,1
<b>Strumenti e servizi di pagamento</b>					
Carte di credito	404	1100	+172,3	13,1	21,4
Bancomat e carte di debito	381	815	+113,9	12,4	15,9
Assegno	142	170	+19,7	4,6	3,3
Bonifico	53	58	+9,4	1,7	1,1
Cambiale	18	33	+83,3	0,6	0,6
Cambio di valute	3	3		0,1	0,1
Altri servizi di pagamento	0	12		0,0	0,2
<b>Altri servizi</b>					
Contratti bancari in genere	132	203	+53,8	4,3	3,9
Servizio delle cassette di sicurezza	1	1		0,0	0,0
Giroconto	0	1		0,0	0,0
<b>Segnalazioni</b>					
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	247	246	-0,4	8,0	4,8
Centrale dei rischi	104	138	+32,7	3,4	2,7
Centrale d'allarme interbancaria (CAI)	26	36	+38,5	0,8	0,7
<b>Totale</b>	3.075	5.141		100,0	100,0
<b>Incompetenza per materia / Non classificabili univocamente</b>	503	512			

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	5	4	4	13	103	91	83	277
febbraio	6	3	4	13	104	64	96	264
marzo	7	5	4	16	156	123	97	376
aprile	5	5	4	14	121	144	99	364
maggio	5	4	5	14	152	140	132	424
giugno	7	4	4	15	173	150	109	432
luglio	5	4	4	13	140	118	123	381
settembre	6	5	4	15	202	145	131	478
ottobre	5	5	6	16	139	156	193	488
novembre	4	5	5	14	128	147	171	446
dicembre	3	5	3	11	107	164	102	373
<b>Totale</b>	58	49	47	154	1.525	1.442	1.336	4.303
<b>Media mensile</b>	5,3	4,5	4,3	14,0	138,6	131,1	121,5	391,2

Tavola 6

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

Collegio	Ricevuti	Irricevibili		Estinti		Decisi	Esiti dei ricorsi decisi					
							Accolti		Cessati		Respinti	
		Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	2.376	243	10,2	25	1,1	1.525	607	39,8	359	23,5	559	36,7
Centro	1.662	40	2,4	10	0,6	1.442	787	54,6	286	19,8	369	25,6
Sud	1.615	84	5,2	29	1,8	1.336	544	40,7	214	16,0	578	43,3
<b>Totale</b>	5.653	367	6,5	64	1,1	4.303	1.938	45,0	859	20,0	1.506	35,0



## RICORSI RICEVUTI PER INTERMEDIARIO

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	1.600
2008	UNICREDIT S.P.A.	442
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	259
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	198
3051	BARCLAYS BANK PLC	188
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	173
19365	FIDITALIA S.P.A.	103
5034	BANCO POPOLARE S.C.	97
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	89
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	79
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	74
3015	FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.	72
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	71
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	61
19275	COMPASS S.P.A.	60
32334	PRESTITALIA S.P.A.	58
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	55
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	54
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	54
3169	ING DIRECT N.V.	51
32267	CONSUM.IT S.P.A.	50
32875	CARTASI S.P.A.	49
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	43
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	41
33145	FAMILY CREDIT NETWORK S.P.A.	39
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	38
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	36
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	34
3165	IW BANK S.P.A.	31
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	31
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	29
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	28
5787	BANCA APULIA S.P.A.	28
6175	BANCA CARIGE S.P.A.	27
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	27
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	26
3111	UBI BANCA - UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A.	25
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	24
32062	RACES FINANZIARIA S.P.A.	24
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	23
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	23
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	21
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	21
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	20
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	19

*continua*

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	19
3067	BANCA CARIME S.P.A.	18
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	18
3127	UNIPOL BANCA S.P.A.	17
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	16
3268	BANCA SELLA S.P.A.	14
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	14
31060	FUTURO S.P.A.	14
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	13
31298	UNIFIN S.P.A.	13
31934	ITALCREDI S.P.A.	13
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	12
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	12
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	12
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	12
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	12
8000	ICCREA BANCA S.P.A.	12
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	12
32573	CONAFI PRESTITO S.P.A.	12
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	11
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	11
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	11
31369	E.C.L.A. ENTE PER CONCESSIONI AI LAVORATORI AZIENDALI S.P.A.	11
32497	PLUSVALORE S.P.A.	11
3058	CHEBANCA! S.P.A.	10
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	10
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	10
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	10
31020	COGES S.P.A.	10
33023	SIGLA S.R.L.	10
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	9
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	9
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	9
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	9
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	8
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	8
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	8
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	8
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	8
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	8
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A.	7
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	7
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	7
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	7
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	7
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	7
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	7

continua

*segue:* Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	7
32494	CONSEL S.P.A.	7
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	7
3081	UNICREDIT BANK AG	6
3205	BANCA IFIS S.P.A.	6
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	6
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	6
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	6
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	6
19444	COFIDIS S.P.A.	6
31949	KENT FINANZIARIA S.R.L.	6
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	6
3009	FCE BANK PLC	5
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	5
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	5
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A.	5
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	5
10008	MELIORBANCA S.P.A.	5
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	5
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	5
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	4
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	4
3402	WEBANK S.P.A.	4
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.P.A.	4
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	4
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	4
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	4
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	4
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	4
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	4
33111	BNL POSITIVITY S.R.L.	4
33360	BIEFFE5 S.P.A.	4
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA S.P.A.	4
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD.	4
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	3
3064	BANCA SELLA NORDEST BOVIO CALDERARI S.P.A.	3
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	3
3101	BANQUE PSA FINANCE	3
3123	ICCREA BANCAIMPRESA S.P.A.	3
3177	BANCA SAI S.P.A.	3
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING, BANCA PER I SERVIZI FINANZIARI ALLE IMPRESE S.P.A.	3
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	3
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	3
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A.	3
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA S.P.A.	3
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	3
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	3

*continua*

ABI	Denominazione	Unità
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	3
19042	COFACTOR S.P.A.	3
19201	FINECO LEASING S.P.A.	3
27626	CONSORZIO DI GARANZIA S.C.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	3
31169	FINANZIARIA M3	3
33358	INDEXFIN	3
33478	CREDIT LIFT S.P.A.	3
33505	CLARIS CINQUE	3
	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	3
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH.	2
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A.	2
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	2
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	2
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE S.C.P.A.	2
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	2
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE S.C.P.A.	2
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	2
6030	CASSA DI RISPARMIO DELLA SPEZIA S.P.A.	2
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	2
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO S.P.A. - SUDTIROLER SPARKASSE AG	2
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI - BIVERBANCA S.P.A.	2
6115	CASSA DI RISPARMIO DI CENTO S.P.A.	2
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	2
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO S.P.A.	2
6200	CR DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	2
6280	CASSA DI RISPARMIO DI RIETI S.P.A.	2
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	2
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	2
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	2
7110	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI S.C.P.A.	2
8258	CREDITO COOPERATIVO CENTRO CALABRIA S.C.	2
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	2
8407	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL VENEZIANO S.C.	2
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8430	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.R.L.	2
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE S.C.	2
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8592	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI INZAGO S.C.	2
8852	ROMAGNA EST BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
8869	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SORISOLE E DI LEPRENO (BERGAMO) S.C.	2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO S.C.	2
19000	MEDIOFACTORING S.P.A.	2
19016	INTERNATIONAL FACTORS ITALIA S.P.A.	2
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	2

continua

*segue:* Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
19270	LEASINT S.P.A.	2
19291	UBI LEASING S.P.A.	2
19420	BNL FINANCE S.P.A.	2
19514	EUROFIDI SOCIETA' CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDI S.C.P.A.	2
21238	GE MONEY BANK	2
21338	BARCLAYS BANK PLC	2
31032	FIDE	2
31800	FININT	2
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2
32828	COMIFIN S.P.A.	2
32896	MONETA S.P.A.	2
32949	NEW PRESTITEMPO	2
32950	FI GEN PA	2
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING S.P.A.	2
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	2
33619	RELEASE S.P.A.	2
36002	ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA EUROPEO (IMEL.EU) S.P.A.	2
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	1
3103	RCI BANQUE S.A.	1
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1
3151	HYPO TIROL BANK ITALIA S.P.A.	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP	1
3211	BANCA PATRIMONI SELLA & C. S.P.A.	1
3219	MPS GESTIONE CREDITI BANCA S.P.A.	1
3227	CNH CAPITAL EUROPE	1
3229	BANCA MODENESE S.P.A.	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	1
3273	CREDITO DI ROMAGNA S.P.A.	1
3301	CASSA DEI RISPARMI DI MILANO E DELLA LOMBARDIA S.P.A.	1
3323	GBM BANCA S.P.A.	1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A.	1
3421	CARREFOUR BANQUE S.A.	1
3488	CASSA LOMBARDA S.P.A.	1
3599	CASSA CENTRALE BANCA - CREDITO COOPERATIVO DEL NORD EST S.P.A.	1
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	1
5116	BANCA VALSABBINA S.C.P.A.	1
5204	BANCA POPOLARE DI MANTOVA S.P.A.	1
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI S.C.	1
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA - S.P.A.	1
5484	BANCA DI CIVIDALE S.P.A.	1
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	1
5572	BANCA POPOLARE DI MAROSTICA S.C.A.R.L.	1
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO S.C.P.A.	1
6095	CASSA DI RISPARMIO DI BRA S.P.A.	1
6145	CARIFANO - CASSA DI RISPARMIO DI FANO S.P.A.	1

*continua*

ABI	Denominazione	Unità
6195	CARILO - CASSA DI RISPARMIO DI LORETO S.P.A.	1
6205	BANCA DI ROMAGNA S.P.A.	1
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.P.A.	1
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA S.P.A.	1
7058	BANCA REGGIANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI COMUNI CILENTANI S.C.	1
7070	BANCA DI CESENA - CREDITO COOPERATIVO DI CESENA E RONTA S.C.R.L.	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
7095	BANCA APUANA CREDITO COOPERATIVO DI MASSA CARRARA S.C.	1
7098	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ANTONELLO DA MESSINA S.C.	1
8001	MANTOVABANCA 1896 CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8039	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SASSANO S.C.	1
8057	CASSA RURALE CENTROFIEMME - CAVALESE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8078	CASSA RURALE GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8120	CASSA RURALE LAVIS - VALLE DI CEMBRA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8133	CASSA RAIFFEISEN MERANO S.C.	1
8154	BANCA DEL CILENTO E LUCANIA SUD - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8324	BANCA CENTROPADANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8325	BANCA DEL MUGELLO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8329	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTA BRIANZA - ALZATE BRIANZA (COMO) S.C.R.L.	1
8341	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ALTOFORTE E CACCAMOS.C.	1
8365	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELL'ALTO TIRRENO DELLA CALABRIA VERBICARO (PROVINCIA DI COSENZA) S.C.	1
8382	BENE BANCA CREDITO COOPERATIVO DI BENE VAGIENNA (CUNEO) S.C.	1
8414	BANCA MOLISANA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8440	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA S.C.	1
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	1
8461	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CASTAGNETO CARDUCCI S.C.P.A.	1
8486	BANCA DI PISTOIA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8487	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CHERASCO S.C.	1
8489	BANCA VALDICHIANA CREDITO COOPERATIVO TOSCO-UMBRO S.C.	1
8491	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CIVITANOVA MARCHE E MONTECOSARO S.C.	1
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	1
8562	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FORNACETTE S.C.R.L.	1
8597	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LAURENZANA E NOVA SIRI S.C.	1
8601	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO VALLE DEL TORTO S.C.	1
8603	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LEVERANO S.C.	1
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8749	CENTROMARCA BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8765	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RECANATI E COLMURANO S.C.	1
8778	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI RONCIGLIONE S.C.	1
8805	FRIULOVEST BANCA - CREDITO COOPERATIVO - S.C.	1
8817	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SAN MARZANO DI SAN GIUSEPPE - TARANTO S.C.	1
8844	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SANTERAMO IN COLLE S.C.	1
8855	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA S.C.	1
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	1

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
8866	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SIGNA S.C.	1
8873	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SPINAZZOLA S.C.	1
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8927	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI TREVISO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8946	BANCA DON RIZZO - CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE S.C.	1
8964	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO "S. BARNABA" DI MARINO S.C.	1
8968	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO SANGRO TEATINA DI ATESSA	1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8986	ROVIGOBANCA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
10637	MEDIO CREDITO ITALIANO S.P.A.	1
10640	BANCA MEDIO CREDITO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1
12933	SOCIETA' PER LA GESTIONE DI ATTIVITA' - S.G.A. S.P.A.	1
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	1
19298	CREDEM LEASING S.P.A.	1
19312	SETEFI - SERVIZI TELEMATICI FINANZIARI PER IL TERZIARIO S.P.A.	1
19505	CONFARTIGIANATO FIDI PIEMONTE E NORD OVEST S.C.P.A.	1
19508	ARTIGIANFIDI LOMBARDIA S.C.	1
19533	CONFIDI FIDEO CONF COMMERCIO PALERMO S.C.	1
21157	ABN AMRO BANK (LUXEMBOURG) S.A.	1
21545	SANTANDER CONSUMER FINANCE S.A.	1
27504	PRAEDIAFIN S.C.A.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
31108	TERFINANCE S.P.A.	1
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	1
31142	LOGOS FINANZIARIA	1
32100	S.G.C. SRL SOCIETA' GESTIONE CREDITI	1
32103	GE LEASING ITALIA	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1
32445	FINWORLD S.P.A.	1
32772	ONEY S.P.A.	1
32841	CAPITALFIN	1
33020	BY YOU	1
33158	FINCENTRALE	1
33231	PRESTICINQUE	1
33292	MARTOS FINANZIARIA	1
33314	BARCLAYS FAMILY	1
33438	CREACASA	1
33502	SIGNUM FINANCE	1
33562	FINMOLISE SVILUPPO E SERVIZI	1
41996	CONFIDI ISTITUTO GARANZIA ITALIA Confidi ex art. 155.4 TUB	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	79
	TOTALE	5.653

**RICORSI RICEVUTI PER INTERMEDIARIO E INCIDENZA SUL TOTALE ABF***(unità e valori percentuali)*

Pos. 2012	ABI	Denominazione	2012	2012	2011	2011
			Unità	%	Unità	%
1	7601	POSTE ITALIANE	1.600	28,3	481	13,4
2	2008	UNICREDIT	442	7,8	339	9,5
3	3069	INTESA SANPAOLO	259	4,6	228	6,4
4	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	198	3,5	187	5,2
5	3051	BARCLAYS BANK	188	3,3	158	4,4
6	1030	MONTE DEI PASCHI DI SIENA	173	3,1	179	5,0
7	19365	FIDITALIA	103	1,8	116	3,2
8	5034	BANCO POPOLARE	97	1,7	1	0,0
9	3104	DEUTSCHE BANK	89	1,6	61	1,7
10	1010	BANCO DI NAPOLI	79	1,4	70	2,0
11	19309	AGOS-DUCATO	74	1,3	62	1,7
12	3015	FINECOBANK	72	1,3	37	1,0
13	6230	C.R. DI PARMA E PIACENZA	71	1,3	39	1,1
14	5584	BANCA POPOLARE DI MILANO	61	1,1	36	1,0
15	19275	COMPASS	60	1,1	57	1,6
16	32334	PRESTITALIA	58	1,0	10	0,3
17	32246	NEOS FINANCE	55	1,0	36	1,0
18	3073	BHW BAUSPARKASSE	54	1,0	8	0,2
19	3191	SANTANDER CONSUMER BANK	54	1,0	30	0,8
20	3169	ING DIRECT	51	0,9	15	0,4



## RICORSI DECISI PER INTERMEDIARIO

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE S.P.A.	813	588	84	141
2008	UNICREDIT S.P.A.	398	185	65	148
3069	INTESA SANPAOLO S.P.A.	226	77	72	77
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	206	62	68	76
3051	BARCLAYS BANK PLC	176	77	31	68
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA S.P.A.	168	56	46	66
19365	FIDITALIA S.P.A.	94	54	13	27
19309	AGOS-DUCATO S.P.A.	84	41	19	24
3104	DEUTSCHE BANK S.P.A.	80	19	27	34
1010	BANCO DI NAPOLI S.P.A.	78	20	22	36
3015	FINECOBANK BANCA FINECO S.P.A.	66	29	8	29
19275	COMPASS S.P.A.	59	18	11	30
6230	CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA S.P.A.	53	19	15	19
5034	BANCO POPOLARE S.C.	50	12	15	23
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO S.C.R.L.	49	21	7	21
32267	CONSUM.IT S.P.A.	48	36	3	9
3115	FINDOMESTIC BANCA S.P.A.	47	15	5	27
3186	B@NCA 24-7 S.P.A.	44	28	6	10
32246	NEOS FINANCE S.P.A.	40	9	24	7
3336	CREDITO BERGAMASCO S.P.A.	38	8	15	15
3169	ING DIRECT N.V.	37	9	23	5
3191	SANTANDER CONSUMER BANK S.P.A.	37	10	16	11
32580	CARIFIN ITALIA S.P.A.	36	18	13	5
32875	CARTASI S.P.A.	35	10	10	15
32334	PRESTITALIA S.P.A.	33	26	4	3
3032	CREDITO EMILIANO S.P.A.	29	6	9	14
3165	IW BANK S.P.A.	29	7	10	12
6160	CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE S.P.A.	27	17	4	6
33145	FAMILY CREDIT NETWORK S.P.A.	27	15	10	2
5787	BANCA APULIA S.P.A.	24	13	4	7
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	24		10	14
32963	APULIA PRONTOPRESTITO S.P.A.	24	20	1	3
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA S.P.A.	23	6	4	13
3127	UNIPOL BANCA S.P.A.	20	7	4	9
3296	BANCA FIDEURAM S.P.A.	20	6	6	8
6225	CASSA DI RISPARMIO DEL VENETO S.P.A.	20	7	3	10
3067	BANCA CARIME S.P.A.	19	4	2	13
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	18	9	1	8
5040	BANCA ANTONVENETA S.P.A.	18	5	6	7
6055	BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	18	9	2	7
6175	BANCA CARIGE S.P.A.	18	5	5	8
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO S.P.A.	17	8	1	8
32497	PLUSVALORE S.P.A.	17	12	1	4
3011	HYPO ALPE-ADRIA-BANK S.P.A.	16	3	5	8
5132	BANCA NUOVA S.P.A.	16	4		12
5142	BANCA DI CREDITO POPOLARE S.C.P.A.	16	12		4
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA S.P.A.	16	4	4	8
32062	RACES FINANZIARIA	16	13		3
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA S.C.P.A.	16	8	1	7
31369	INTERMEDIA CREDITO S.P.A.	15	13		2

continua

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO S.C.	13	7	3	3
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO S.C.P.A.	13	3	5	5
5748	BANCA DELL'ADRIATICO S.P.A.	13	5	1	7
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	12	5	6	1
5424	BANCA POPOLARE DI BARI S.C.P.A.	12	1	2	9
6385	CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA S.P.A.	12	2	2	8
31934	ITALCREDI S.P.A.	12	3	3	6
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO S.P.A.	11	4		7
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.	11	1	5	5
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO S.C.	11	7	2	2
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK S.P.A.	11	6		5
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	11	7		4
31414	DETTO FACTOR S.P.A.	11	7	1	3
3268	BANCA SELLA S.P.A.	10	3	3	4
3402	WEBANK S.P.A.	10	3	2	5
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO S.P.A.	10	6		4
8000	ICCREA BANCA S.P.A.	10	5	3	2
31060	FUTURO S.P.A.	10	2	4	4
1015	BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	9	3	1	5
3019	CREDITO SICILIANO S.P.A.	9	1		8
3059	BANCA DI CREDITO SARDO S.P.A.	9	2	5	2
3062	BANCA MEDIOLANUM S.P.A.	9	6		3
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB S.P.A.	9	4	1	4
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA S.P.A.	9	4	1	4
5392	BANCA DELLA CAMPANIA S.P.A.	9	3	1	5
31298	UNIFIN S.P.A.	9	1	4	4
32573	CONAFI PRESTITO S.P.A.	9	7		2
5550	BANCA POPOLARE DI LANCIANO E SULMONA S.P.A.	8	2	2	4
5676	BANCA DI SASSARI S.P.A.	8	1	6	1
6345	CASSA DI RISPARMIO DI VENEZIA S.P.A.	8	4	2	2
19319	UNICREDIT LEASING S.P.A.	8	3		5
3111	UBI BANCA - UNIONE DI BANCHE ITALIANE S.C.P.A.	7	4	3	
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO S.P.A.	7	3	2	2
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA S.C.P.A.	7	5		2
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE S.C.P.A.	7		1	6
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA S.C.P.A.	7	2		5
6155	CASSA DI RISPARMIO DI FERRARA S.P.A.	7	3	1	3
32976	BBVA FINANZIA S.P.A.	7	6		1
33023	SIGLA	7	2	5	
3058	CHEBANCA! S.P.A.	6	1		5
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO S.P.A.	6		2	4
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS S.P.A.	6	4		2
31020	COGES S.P.A.	6	4		2
3123	ICCREA BANCAIMPRESA S.P.A.	5		1	4
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA S.P.A.	5	4		1
6050	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI CHIETI S.P.A.	5	3		2
6340	CASSA DI RISPARMIO DEL FRIULI VENEZIA GIULIA S.P.A.	5	1		4
8327	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA S.C.	5	1	2	2
31243	KTESIOS S.P.A.	5	4		1
32494	CONSEL S.P.A.	5	2		3
3081	UNICREDIT BANK AG	4		3	1
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO S.P.A.	4	2		2
3204	BANCA DI LEGNANO S.P.A.	4	2		2

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3205	BANCA IFIS S.P.A. (OVVERO IFIS BANCA S.P.A.	4			4
3210	MONTE DEI PASCHI DI SIENA LEASING & FACTORING S.P.A.	4	1	2	1
3512	CREDITO ARTIGIANO S.P.A.	4	1	1	2
5164	BANCA POPOLARE DI LODI S.P.A.	4	1		3
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE S.C.	4	1		3
5608	BANCA POPOLARE DI NOVARA S.P.A.	4			4
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLÌ E DELLA ROMAGNA S.P.A.	4	1	2	1
6060	TERCAS-CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI TERAMO S.P.A.	4	3		1
6080	CASSA DI RISPARMIO DI ASCOLI PICENO S.P.A.	4	1	3	
6085	CASSA DI RISPARMIO DI ASTI S.P.A.	4	2		2
6245	BANCA CARIFE S.P.A.	4		2	2
6270	CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.	4	1	2	1
6930	BANCA MONTE PARMA S.P.A.	4	2	1	1
19201	FINECO LEASING S.P.A.	4	1	2	1
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	4	3		1
19225	DINERS CLUB ITALIA S.R.L.	4	1	1	2
19444	COFIDIS S.P.A.	4	1	1	2
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO S.P.A.	4		1	3
32083	IVECO FINANZIARIA S.P.A.	4			4
32949	NEW PRESTITEMPO	4	2		2
33358	INDEXFIN	4			4
33360	BIEFFE5 S.P.A.	4	1	1	2
36000	CARTALIS ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA S.P.A.	4		1	3
3075	BANCA GENERALI S.P.A.	3	2		1
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT S.P.A.	3	2		1
3177	BANCA SAI S.P.A.	3	1	1	1
5188	BANCA POPOLARE DI VERONA - S. GEMINIANO S. PROSPERO S.P.A.	3	1		2
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI S.C.	3	1		2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE S.C.P.A.	3		1	2
6200	CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA PISA LIVORNO S.P.A.	3			3
6280	CASSA DI RISPARMIO DI RIETI S.P.A.	3	2		1
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA S.P.A.	3	1		2
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	3	1		2
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	3			3
21338	BARCLAYS BANK PLC	3	2		1
31142	LOGOS FINANZIARIA	3			3
31949	KENT FINANZIARIA S.R.L.	3	3		
32447	ITALFONDIARIO S.P.A.	3		1	2
32896	MONETA S.P.A.	3	1	2	
32950	FI GEN PA	3	1		2
33066	PRESTINUOVA S.P.A.	3	3		
33288	FGA CAPITAL S.P.A.	3	2		1
3009	FCE BANK PLC	2			2
3054	BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE S.P.A.	2	1		1
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH.	2			2
3124	BANCA DEL FUCINO S.P.A.	2			2
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING S.P.A.	2	1		1
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA S.P.A.	2			2
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE S.C.P.A.	2			2
5824	CASSA DI SOVVENZIONI E RISPARMIO FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA S.C.P.A.	2	1	1	
6045	CASSA DI RISPARMIO DI BOLZANO S.P.A. - SUDTIROLER SPARKASSE AG	2	1		1
6065	CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DI VITERBO S.P.A.	2		1	1
6120	CASSA DI RISPARMIO DI CESENA S.P.A.	2	1		1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6140	CASSA DI RISPARMIO DI FABRIANO E CUPRAMONTANA S.P.A.	2	1		1
6145	CARIFANO - CASSA DI RISPARMIO DI FANO S.P.A.	2	1		1
6260	CASSA DI RISPARMIO DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	2	1		1
6285	BANCA CARIM - CASSA DI RISPARMIO DI RIMINI S.P.A.	2			2
6300	CASSA DI RISPARMIO DI SAN MINIATO S.P.A. OPPURE CARISMI S.P.A.	2	2		
6915	BANCA DEL MONTE DI LUCCA S.P.A.	2	1		1
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2		1	1
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO S.C.	2			2
7066	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEI COMUNI CILENTANI S.C.	2	1		1
8210	CASSA RURALE DI ROVERETO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	2	1		1
8425	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CAMBIANO S.C.R.L.	2			2
8439	BANCA DI CARAGLIO, DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI - CREDITO COOPERATIVO S.C.	2		1	1
8445	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI TERRA D'OTRANTO S.C.	2			2
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO S.C.	2			2
8869	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SORISOLE E DI LEPRENO (BERGAMO) S.C.	2	1		1
10008	MELIORBANCA S.P.A.	2	2		
19042	COFACTOR S.P.A.	2			2
19270	LEASINT S.P.A.	2		1	1
19312	SETEFI - SERVIZI TELEMATICI FINANZIARI PER IL TERZIARIO S.P.A.	2		2	
19362	CITICORP FINANZIARIA S.P.A.	2	1	1	
19420	BNL FINANCE S.P.A.	2		1	1
21005	BNP PARIBAS	2	1	1	
31032	FIDE	2	1	1	
31108	TERFINANCE S.P.A.	2	1	1	
31130	ING LEASE (ITALIA) S.P.A.	2	1	1	
31169	FINANZIARIA M3	2	2		
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	2	2		
31800	FININT	2		2	
32772	ONEY S.P.A.	2	1		1
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING S.P.A.	2			2
33314	BARCLAYS FAMILY	2			2
33438	CREACASA	2			2
33478	CREDIT LIFT S.P.A.	2	2		
33505	CLARIS CINQUE	2	1		1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD.	2			2
	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	2		2	
3017	INVEST BANCA S.P.A.	1			1
3026	BANCA ITALEASE S.P.A.	1			1
3048	BANCA DEL PIEMONTE S.P.A.	1	1		
3064	BANCA SELLA NORDEST BOVIO CALDERARI S.P.A.	1	1		
3101	BANQUE PSA FINANCE	1			1
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO S.P.A.	1			1
3149	BANCO EMILIANO ROMAGNOLO S.P.A.	1		1	
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI S.P.A.	1			1
3151	HYPO TIROL BANK ITALIA S.P.A.	1			1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA S.P.A.	1			1
3219	MPS GESTIONE CREDITI BANCA S.P.A.	1			1
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA S.P.A.	1			1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO S.P.A.	1	1		
3259	NORDEST BANCA S.P.A.	1			1
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING S.P.A.	1			1
3301	CASSA DEI RISPARMI DI MILANO E DELLA LOMBARDIA S.P.A.	1			1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
3311	BANCA SELLA HOLDING S.P.A.	1			1
3329	KARNTNER SPARKASSE AKTIENGESELLSCHAFT	1			1
3359	BANCA PROSSIMA S.P.A.	1	1		
3421	CARREFOUR BANQUE	1			1
5010	CREDITO PIEMONTESE S.P.A.	1			1
5080	BANCA DI IMOLA S.P.A.	1			1
5297	BANCA POPOLARE DEL FRUSINATE S.C.P.A.	1			1
5414	BANCA POPOLARE DI APRILIA S.P.A.	1	1		
5484	BANCA DI CIVIDALE S.P.A.	1			1
5526	BANCO DI SAN GIORGIO S.P.A.	1			1
5650	BANCA POPOLARE DI ROMA S.P.A.	1			1
6040	CARISPAQ - CASSA DI RISPARMIO DELLA PROVINCIA DELL'AQUILA S.P.A.	1			1
6090	CASSA DI RISPARMIO DI BIELLA E VERCELLI S.P.A.	1		1	
6130	CASSA DI RISPARMIO DI CIVITAVECCHIA S.P.A.	1			1
6150	CASSA DI RISPARMIO DI FERMO S.P.A.	1	1		
6195	CARILLO - CASSA DI RISPARMIO DI LORETO S.P.A.	1	1		
6370	CASSA DI RISPARMIO DI VOLTERRA S.P.A.	1		1	
7058	BANCA REGGIANA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
7098	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO ANTONELLO DA MESSINA S.C.	1			1
7110	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI NAPOLI S.C.P.A.	1			1
8013	CASSA RURALE DI ALDENO E CADINE - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8015	CASSA RAIFFEISEN DI ANDRIANO S.C.	1			1
8078	CASSA RURALE GIUDICARIE VALSABBIA PAGANELLA - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8154	BANCA DEL CILENTO E LUCANIA SUD - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8282	CASSA RURALE DI TUENNO - VAL DI NON - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8304	CASSA RURALE DI TRENTO - BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8325	BANCA DEL MUGELLO - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8332	BANCA PICENA TRUENTINA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8340	CASSA PADANA BANCA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8344	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ANAGNI S.C.	1		1	
8374	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI BARLASSINA (MILANO) S.C.	1			1
8414	BANCA MOLISANA DI CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8416	BANCA DI VERONA CREDITO COOPERATIVO CADIDAVID S.C.P.A.	1			1
8430	CASSA RURALE E ARTIGIANA DI CANTU' BANCA DI CREDITO COOPERATIVO C.S.R.L.	1			1
8440	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARATE BRIANZA S.C.	1		1	
8441	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARAVAGGIO S.C.	1		1	
8448	BANCA VENETA 1896 CREDITO COOPERATIVO DELLE PROVINCE DI VERONA E ROVIGO S.C.	1	1		
8452	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARTURA (PADOVA) S.C.	1			1
8453	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CARUGATE S.C.	1	1		
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8486	BANCA DI PISTOIA CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8489	BANCA VALDICHIANA CREDITO COOPERATIVO TOSCO-UMBRO S.C.	1			1
8491	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CIVITANOVA MARCHE E MONTECOSARO S.C.	1			1
8508	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI CORINALDO S.C.	1		1	
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	1	1		
8551	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FIUMICELLO ED AIELLO DEL FRIULI (UD) S.C.	1			1
8562	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI FORNACETTE S.C.R.L.	1	1		
8597	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LAURENZANA E NOVA SIRI S.C.	1			1
8603	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI LEVERANO S.C.	1		1	
8636	BANCA DELLA MAREMMA - CREDITO COOPERATIVO DI GROSSETO S.C.	1			1

continua

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8669	BANCA ALTO VICENTINO CREDITO COOPERATIVO S.C.P.A.	1	1		
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1	1		
8716	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PALESTRINA S.C.	1			1
8726	BANCA VERSILIA LUNIGIANA E GARFAGNANA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8728	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PIOVE DI SACCO (PADOVA) S.C.	1			1
8736	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI PONTASSIEVE S.C.	1			1
8777	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DEL TUSCOLO - ROCCA PRIORA S.C.P.A.	1	1		
8805	FRIULOVEST BANCA - CREDITO COOPERATIVO - S.C.	1	1		
8855	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SCAFATI E CETARA S.C.	1	1		
8865	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SESTO SAN GIOVANNI S.C.	1			1
8866	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SIGNA S.C.	1			1
8873	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI SPINAZZOLA S.C.	1			1
8885	BANCA CRAS - CREDITO COOPERATIVO CHIANCIANO TERME - SOVICILLE S.C.	1		1	
8904	BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DELLE PREALPI S.C.	1		1	
8927	CASSA RURALE ED ARTIGIANA DI TREVISO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8930	BANCA DEL CANAVESE - CREDITO COOPERATIVO DI VISCHE E DEL VERBANO CUSIO OSSOLA S.C.	1			1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8990	BANCA SANTO STEFANO - CREDITO COOPERATIVO - MARTELLAGO-VENEZIA S.C.	1			1
10681	ARTIGIANCASSA S.P.A.	1			1
19000	MEDIOFACTORING S.P.A.	1	1		
19016	INTERNATIONAL FACTORS ITALIA S.P.A.	1			1
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1			1
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI S.P.A.	1		1	
19252	CENTRO LEASING S.P.A.	1			1
19291	UBI LEASING S.P.A.	1			1
19298	CREDEMLEASING S.P.A.	1		1	
19508	ARTIGIANFIDI LOMBARDIA S.C.	1	1		
19533	CONFIDI FIDEO CONFCOMMERCIO PALERMO S.C.	1			1
19551	FIDIMPRESA LAZIO S.C.P.A.	1			1
27504	PRAEDIAFIN S.C.A.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
27626	CONSORZIO DI GARANZIA S.C.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
30551	CONSORZIO GARANZIA FIDI Confidi ex art. 155.4 TUB	1			1
31364	ANGELO COSTA	1	1		
31899	CONFIDI INTEREUROPEO S.C.P.A. Confidi ex art. 155.4 TUB	1	1		
31924	ISTITUTO FINANZIARIO DEL MEZZOGIORNO	1			1
32100	S.G.C. SRL SOCIETA' GESTIONE CREDITI	1	1		
32325	FBS S.P.A.	1			1
32352	SANTANDER CONSUMER FINANZIA	1		1	
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1			1
32426	CONETRURIA S.P.A.	1	1		
32709	CREDIRAMA S.P.A.	1	1		
32900	FINANZIO FACILE	1	1		
32920	INTERNATIONAL ACCEPTANCE	1		1	
33020	BY YOU	1			1
33111	BNL POSITIVITY S.R.L.	1	1		
33158	FINCENTRALE	1	1		
33231	PRESTICINQUE	1		1	
33354	ASPRA FINANCE S.P.A.	1	1		
33619	RELEASE S.P.A.	1		1	
36717	COFITALIA CONFIDI S.C.P.A. Confidi ex art. 155.4 TUB	1		1	
Soggetti non tenuti ad aderire		2			2
<b>TOTALE</b>		<b>4.303</b>	<b>1.938</b>	<b>859</b>	<b>1.506</b>

**INTERMEDIARI INADEMPIENTI**

ABI / N. Iscrizione	Denominazione	Decisioni non eseguite
32062	RACES FINANZIARIA S.P.A.	12*
31020	COGES S.P.A.	3
31949	KENT FINANZIARIA S.R.L.	2
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA S.P.A.	1
27504	PRAEDIAFIN S.C.A.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
27626	CONSORZIO DI GARANZIA S.C.R.L. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
31899	CONFIDI INTEREUROPEO S.C.P.A. Confidi ex art. 155.4 TUB	1
32900	FINANZIO FACILE S.P.A.	1
ABI	Denominazione	Casi di mancata cooperazione
3051	BARCLAYS BANK PLC	1

\* La società Races Finanziaria S.p.A. ha contestato in sede giudiziale la pronuncia n. 1856 del 5 giugno 2012. Le altre pronunce non eseguite da tale intermediario riguardano controversie analoghe a quella oggetto di contestazione giudiziale.





## NOTE METODOLOGICHE

Per ricorsi ricevuti si intendono i ricorsi pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2012 sono considerati i ricorsi presentati nel periodo 1° gennaio 2012 - 31 dicembre 2012.

I dati relativi al 2011 fanno riferimento al periodo dal 1° gennaio 2011 al 31 dicembre 2011. Eventuali disallineamenti rispetto ai valori pubblicati nella Relazione n. 2/2011 sono dovuti a rettifiche e integrazioni.

Figure 5 e 6: è presa in considerazione l'età del ricorrente al momento della presentazione del ricorso (escludendo i 6 ricorsi riferiti a ricorrenti minorenni). Nella figura 6 è presa in considerazione la popolazione residente ricompresa nelle varie fasce d'età (dati ISTAT aggiornati al 1° gennaio 2012).

Figure 7, 8, 9 e 10 e Tavola 4: l'articolazione per oggetto del ricorso segue il sistema di classificazione dei ricorsi attualmente in uso. La voce "Incompetenza per materia/Non classificabili univocamente" è assimilabile alla voce "Altro" presente nella Relazione n. 2/2011.

Figura 12 e Tavola 1: fino all'entrata in vigore delle disposizioni di attuazione del Titolo III del d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141, i riferimenti alle società finanziarie e ai confidi sono da intendersi, rispettivamente, agli intermediari finanziari iscritti negli elenchi di cui agli articoli 106 e 107 TUB (nel testo previgente) e ai confidi iscritti nella sezione separata dell'elenco di cui all'articolo 106 TUB (nel testo previgente). Sono imputati alla tipologia istituti di pagamento gli operatori che, alla data del 31 dicembre 2012, risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori "ibridi finanziari", iscritti anche nell'elenco speciale degli intermediari finanziari, confluiscono nella tipologia finanziarie *ex art.* 107 TUB.

Figura 13 e Tavola 6: per ricorsi irricevibili si intendono i ricorsi che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio nella fase preparatoria, in applicazione delle disposizioni sull'ABF. 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. Per ricorsi estinti si intendono i ricorsi che, in applicazione delle medesime disposizioni, sono stati archiviati a cura delle Segreterie tecniche a seguito della successiva rinuncia del ricorrente.

Figure 14, 15 e 16 e 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 il Collegio 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 3 e 3 *bis*: per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato nel ricorso dal consumatore. Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle Regioni e delle Province sono considerati i dati dell’intera popolazione residente aggiornati al 1° gennaio 2012 (fonte ISTAT).

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 2012 - 31 dicembre 2012.

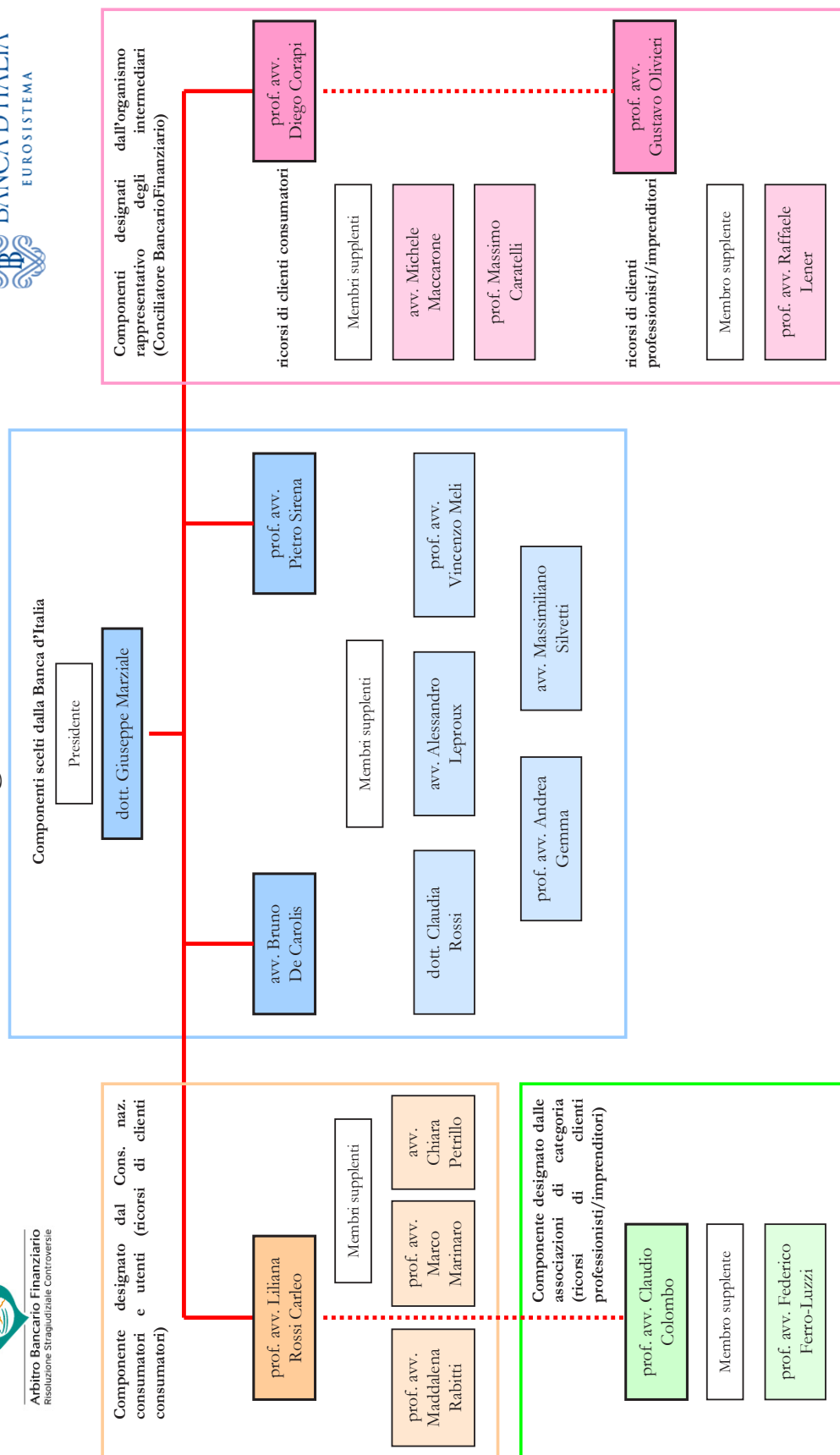
Tavole 7, 7 *bis*, 8 e 9 (elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi):

- il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nell’anno 2012);
- il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nell’anno 2012, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Possono rientrarvi ricorsi decisi nell’ultima parte dell’anno, per i quali al 31 dicembre 2012 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.
- 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 2012;
- in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2012, 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 iscritti nell’apposita sezione separata dell’elenco generale degli intermediari finanziari, nella colonna ABI è riportato il numero di iscrizione in tale sezione.

**COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI  
E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO  
(al 31 maggio 2013)**

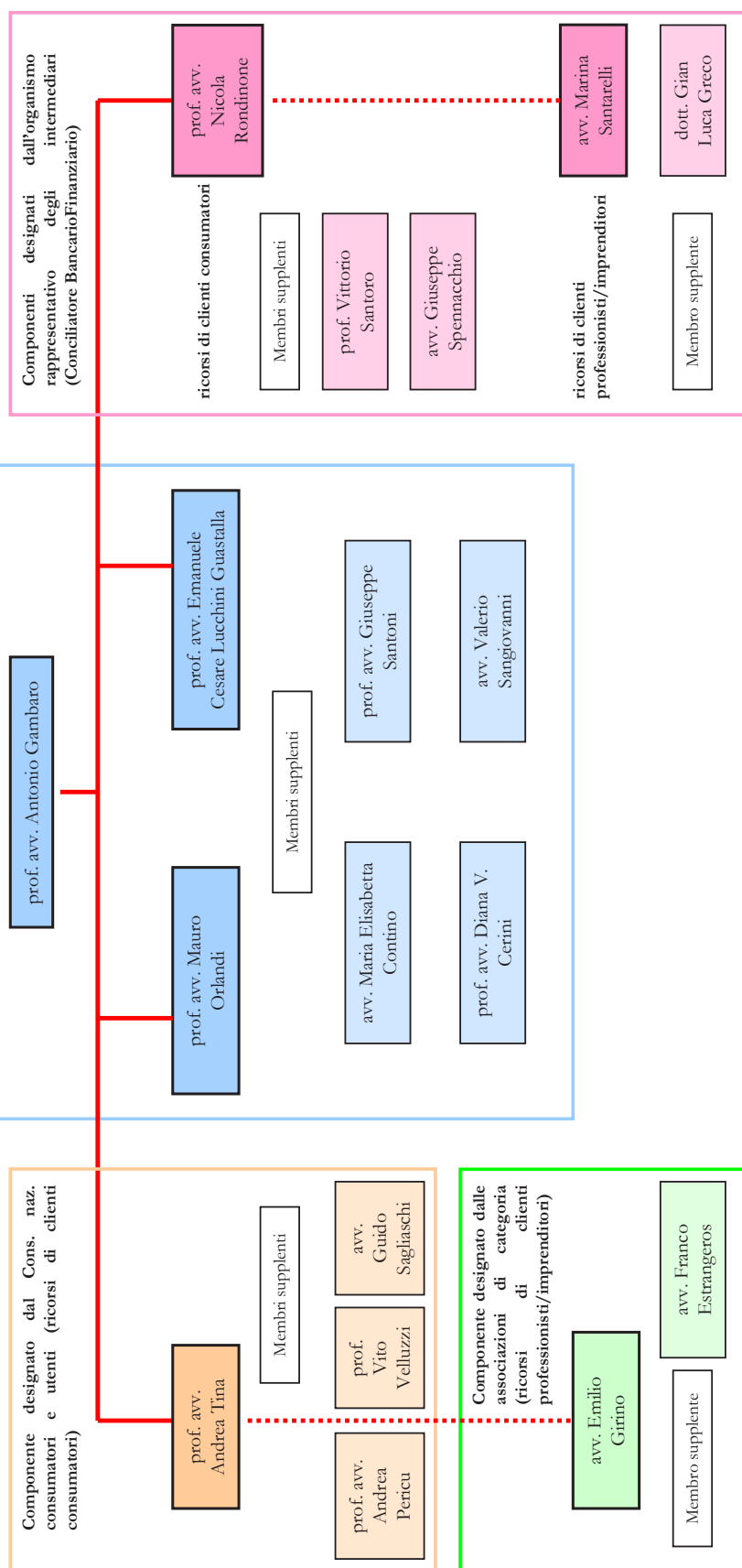


## Collegio di Roma



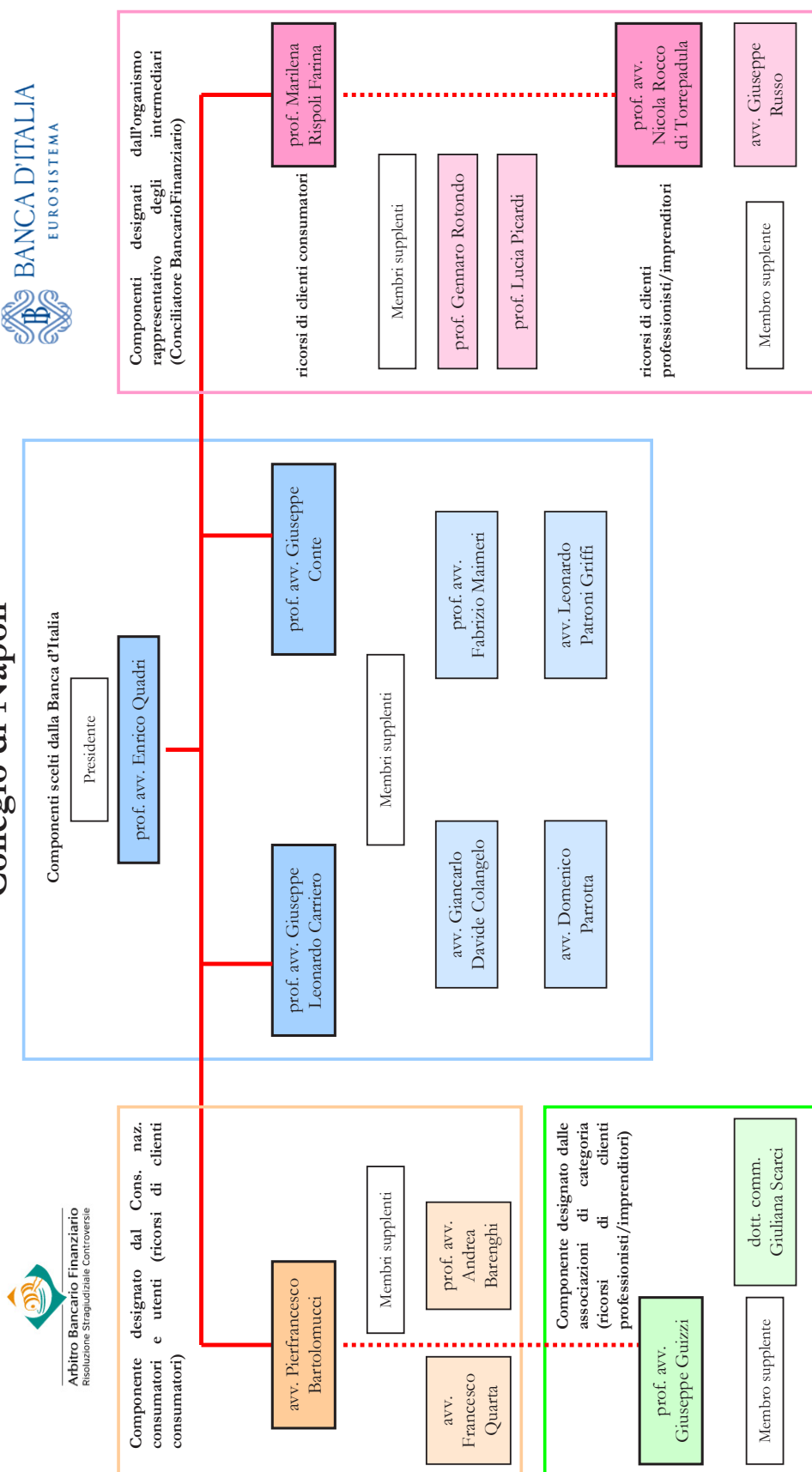
**Nomine e avvicendamenti:** il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato della prof. avv. Giuliana Scognamiglio e del dott. comm. Girolamo Fabio Porta, rispettivamente membro effettivo e membro supplente designati dalla Banca d'Italia; il 16 ottobre 2012 sono stati nominati al loro posto il prof. avv. Pietro Sirena (membro effettivo) e il prof. avv. Vincenzo Meli (membro supplente). Il 15 ottobre 2012 il prof. Massimo Caratelli è stato nominato come supplente aggiuntivo, su designazione del Conciliatore BancarioFinanziario, per i ricorsi di clienti consumatori. Il 4 settembre 2012 la prof. avv. Maddalena Rabitti e il prof. avv. Marco Marinaro sono stati nominati come supplenti aggiuntivi, su designazione del Consiglio nazionale consumatori e utenti. Il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato della prof. Daniela Primicerio e della prof. avv. Liliana Rossi Carleo, rispettivamente membro effettivo e membro supplente designati dal Consiglio nazionale consumatori e utenti; il 26 febbraio 2013 sono stati nominati al loro posto la prof. avv. Liliana Rossi Carleo (membro effettivo) e l'avv. Chiara Petrillo (membro supplente).

## Collegio di Milano



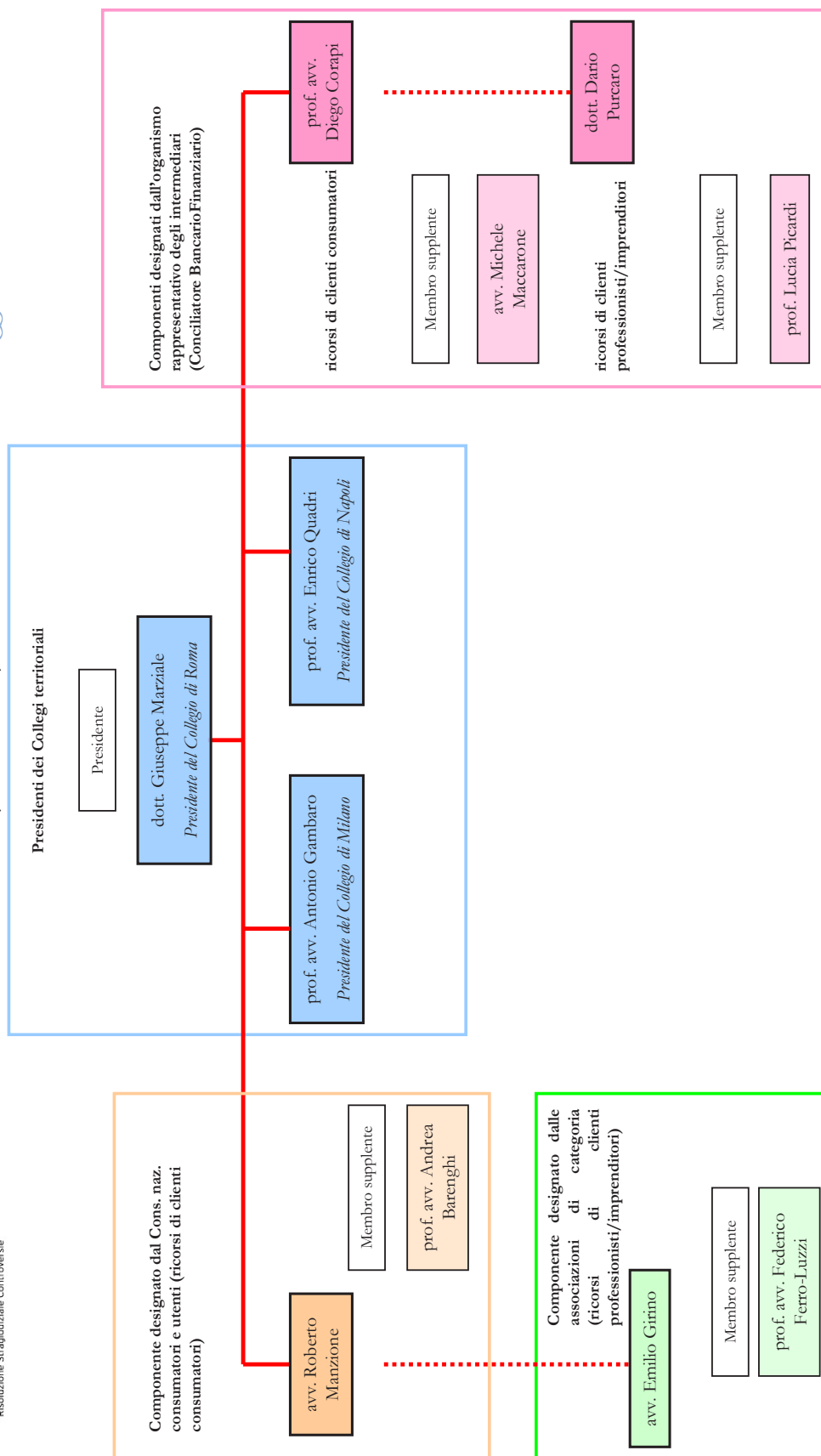
Nomine e avvicendamenti: il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato della prof. Antonella Sciarone Alibrandi e della dott. Valentina Piccinini, rispettivamente membro effettivo e membro supplente designati dalla Banca d'Italia; il 16 ottobre 2012 sono stati nominati al loro posto il prof. avv. Mauro Orlandi (membro effettivo) e il prof. avv. Giuseppe Santoni (membro supplente). Il 20 dicembre 2012 ha rassegnato le dimissioni la prof. Cristiana Maria Schena, membro supplente designato dalla Banca d'Italia. Il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato del dott. Mario Blandini, membro effettivo designato dal Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti consumatori; il 5 dicembre 2012 è stato nominato al suo posto il prof. avv. Nicola Rondinone. Il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato del dott. Dario Purcaro e del prof. avv. Emanuele Rimini, rispettivamente membro effettivo e membro supplente designati dal Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti professionisti/imprenditori. Il 15 ottobre 2012 sono stati nominati al loro posto l'avv. Marina Santarelli (membro effettivo) e il dott. Gian Luca Greco (membro supplente). Il 4 settembre 2012 il prof. Vito Velluzzi e il prof. avv. Andrea Pericu sono stati nominati come supplenti aggiuntivi, su designazione del Consiglio nazionale consumatori e utenti. Il 23 marzo 2013 è scaduto il mandato del prof. avv. Alberto Monti, membro supplente designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura.

## Collegio di Napoli



Nomine e avvicendamenti: il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato del prof. avv. Ferruccio Auletta, del dott. comm. Antonio Nigrelli e del dott. comm. Domenico Posca, rispettivamente membro effettivo e membri supplenti designati dalla Banca d'Italia; il 16 ottobre 2012 sono stati nominati al loro posto il prof. avv. Giuseppe Conte (membro effettivo), l'avv. Giancarlo Davide Colangelo e il prof. avv. Fabrizio Maineri (membri supplenti). Il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato della prof. Lucia Picardi, membro supplente designato dal Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti professionisti/imprenditori; il 15 ottobre 2012 è stato nominato al suo posto l'avv. Giuseppe Russo. Il 15 ottobre 2012 la prof. Lucia Picardi è stata nominata come supplente aggiuntivo, su designazione del Conciliatore BancarioFinanziario per i ricorsi di clienti consumatori. Il 14 ottobre 2012 è scaduto il mandato dell'avv. Roberto Manzione, membro effettivo designato dal Consiglio nazionale consumatori e utenti; il 26 febbraio 2013 è stato nominato al suo posto l'avv. Pierfrancesco Bartolomucci. Il 26 febbraio 2013 l'avv. Francesco Quarta è stato nominato come supplente aggiuntivo, su designazione del Consiglio nazionale consumatori e utenti. Il 23 marzo 2013 è scaduto il mandato del prof. avv. Salvatore Monticelli, membro supplente designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confindustria e Confagricoltura.

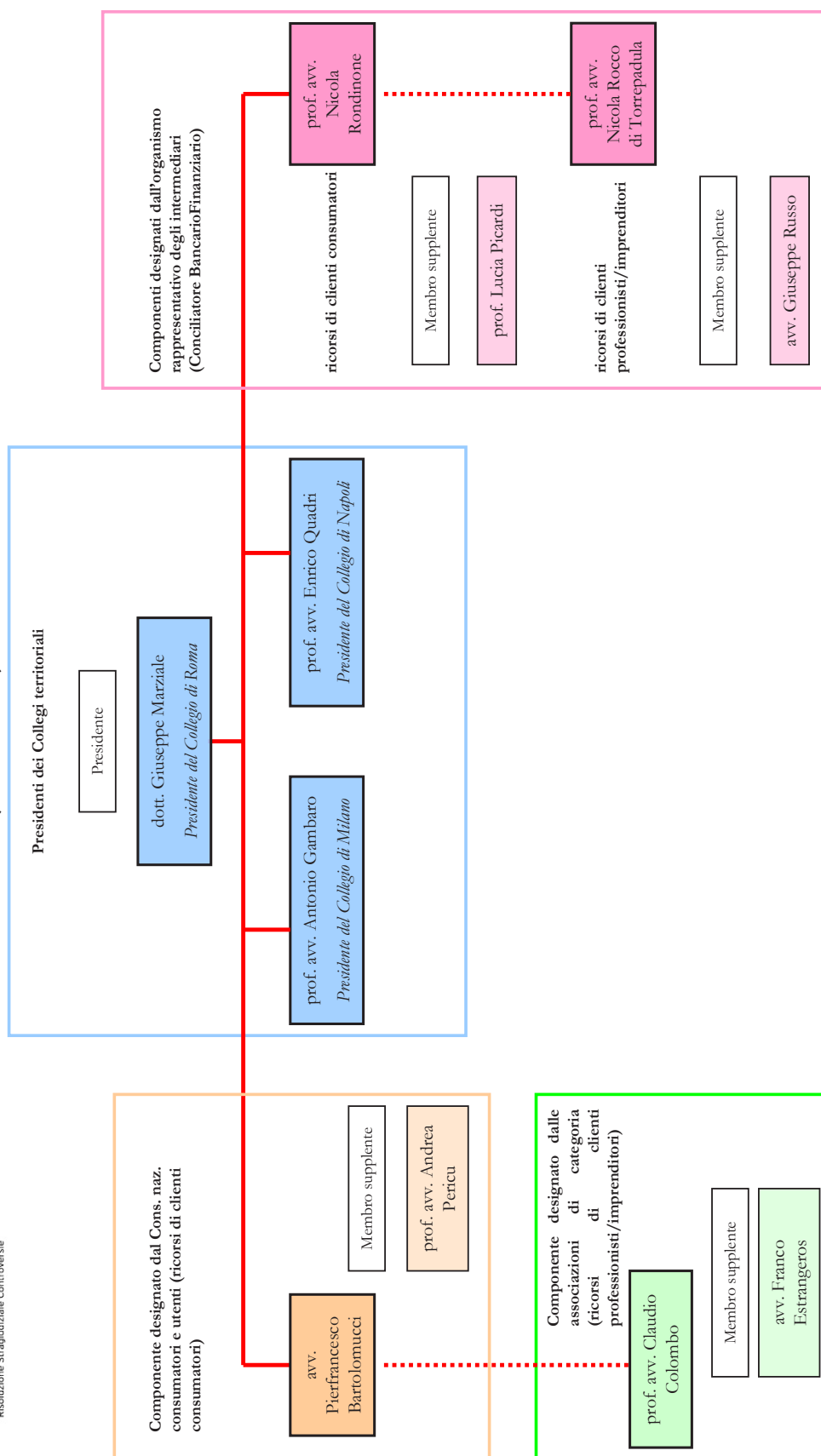
## Collegio di coordinamento (anno 2012)



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.



## Collegio di coordinamento (anno 2013)



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.



