



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario



anno 2020

numero

11



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2020

Numero 11 - luglio 2021

© Banca d'Italia, 2021

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

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

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di luglio 2021*

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

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

INDICE

I DATI DEL 2020	5
L'ABF IN BREVE	6
SINTESI	7
1. L'Arbitro Bancario Finanziario	9
Che cos'è l'ABF	9
I vantaggi dell'ABF	9
Chi può presentare un ricorso all'ABF	10
Contro chi può essere presentato il ricorso	10
Quali controversie può risolvere l'ABF	10
Cosa può richiedere il ricorrente	11
Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso	11
Come presentare un ricorso	11
Riquadro: <i>Un aiuto nella presentazione del ricorso</i>	11
Chi decide i ricorsi	12
Riquadro: <i>La definizione anticipata dei ricorsi</i>	13
Il coordinamento tra Collegi	13
I tempi di risposta	13
Riquadro: <i>La sospensione dei termini della procedura</i>	13
Cosa è possibile fare dopo la decisione dell'ABF	14
Riquadro: <i>Gli inadempimenti</i>	14
L'ABF e gli altri organismi ADR nel settore finanziario e assicurativo	15
Riquadro: <i>L'ABF nel web</i>	15
Riquadro: <i>Il supporto fornito dalla Banca d'Italia</i>	15
La rete Fin-Net	15
2. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo	17
Il quadro di insieme	17
La domanda	17
I ricorsi ricevuti	17
La distribuzione territoriale dei ricorsi	19
Chi ha presentato i ricorsi	20
Le tipologie di intermediari	21
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2020</i>	22
Riquadro: <i>Gli esposti ricevuti e il ruolo della Banca d'Italia</i>	23
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	24

L'offerta	25
Le decisioni	25
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2020</i>	27
Riquadro: <i>Gli inadempimenti in materia di CQS e di BFP</i>	28
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	31
Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2021	31
Riquadro: <i>L'incremento del grado di soddisfazione del ricorrente rispetto al biennio precedente</i>	32
3. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2020	37
Il conto corrente	37
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	39
I depositi bancari	41
I buoni fruttiferi postali	41
Il deposito titoli in amministrazione	46
I mutui e gli altri finanziamenti	46
La fideiussione <i>omnibus</i>	48
I ricorsi sulle misure previste dalla normativa emergenziale	50
Le polizze abbinate ai finanziamenti	52
Il credito ai consumatori	53
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	55
L'anatocismo	57
Le commissioni di affidamento	58
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	59
Lo <i>ius variandi</i>	60
La clausola <i>floor</i>	61
L'usura in ambito bancario	62
I pagamenti elettronici	65
Le frodi informatiche	67
Gli assegni	70
I sistemi privati di informazione creditizia	71
La Centrale di allarme interbancaria	72
La Centrale dei rischi	73
4. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura	77
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	77
Nei confronti di chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	77
La competenza per materia e per valore	78
Il preventivo reclamo	79
Le altre questioni di procedura	80

I dati del 2020

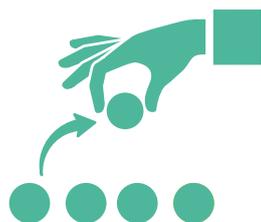
Ricorsi ricevuti

30.918

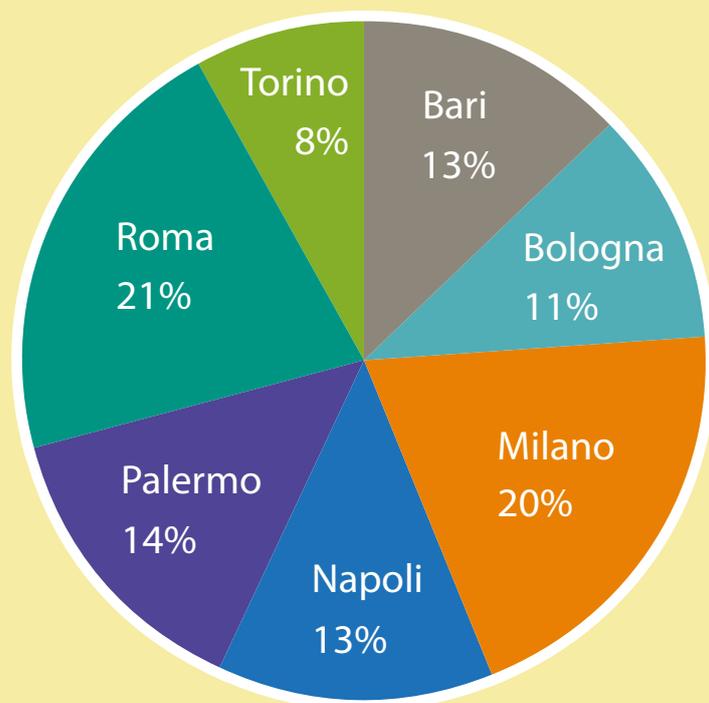
(+40%)



di cui il **55%**
relativi
alle cessioni
del quinto



Ricorsi ricevuti
per Collegio



Riunioni dei Collegi

448



Decisioni dei Collegi

27.441



Ricorsi decisi

74%

sostanzialmente
favorevoli
ai ricorrenti



Oltre **22** milioni di euro
restituiti alla clientela

L'ABF in breve



Che cosa è l'ABF?

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

Su quali questioni decide?

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



Ci sono limiti sugli importi?

- Fino a 200.000 euro se si chiede una somma di denaro
- Nessun limite di importo, se si chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà

Ci sono limiti temporali?

Sì, fino al 1° ottobre 2022, l'ABF è competente per le controversie su operazioni e comportamenti successivi al 1° gennaio 2009



È necessario un avvocato o un altro professionista?

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

Quanto costa?

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



SINTESI

L'emergenza epidemiologica

Il 2020 è stato per l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) un anno denso di novità significative sia sul piano tecnico e organizzativo, sia su quello normativo; queste novità hanno consentito di affrontare più efficacemente anche le conseguenze legate alla pandemia. L'Arbitro ha sfruttato l'informatizzazione delle fasi della procedura e l'organizzazione a distanza per assolvere al suo impegno.

Le nuove disposizioni ABF

Sono entrate in vigore le nuove disposizioni: le modifiche, che mirano alla riduzione dei tempi di risposta alla clientela e all'allineamento alle migliori prassi internazionali, hanno ampliato la tutela offerta ai clienti. È raddoppiato, da 100.000 a 200.000 euro, l'importo che può essere chiesto con il ricorso all'Arbitro. Il riconoscimento di nuovi poteri ai Presidenti per una definizione anticipata della lite renderà più efficiente il sistema ABF.

L'uniformità degli orientamenti

Presupposto per l'applicazione dei nuovi poteri attribuiti ai Presidenti è la presenza di orientamenti uniformi tra i Collegi: questa uniformità è cruciale per il buon funzionamento dell'Arbitro. Le nuove disposizioni rafforzano a tal fine le funzioni del Collegio di coordinamento e riconoscono alla Conferenza dei Collegi il ruolo di sede di confronto e raccordo informativo.

L'andamento dei ricorsi

Il numero dei ricorsi (quasi 31.000) è aumentato del 40 per cento. È cresciuto il contenzioso in materia di estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio (CQS), connesso con la sentenza della Corte di giustizia europea sul caso Lexitor. Questi ricorsi, che assorbono il 55 per cento del contenzioso, sono aumentati del 61 per cento; sono in crescita anche i ricorsi in tema di buoni fruttiferi postali (BFP).

Le decisioni

Le decisioni assunte dai Collegi (oltre 27.400) hanno avuto un esito sostanzialmente favorevole ai clienti nel 74 per cento dei casi, con l'accoglimento totale o parziale delle richieste (58 per cento) oppure con la dichiarazione della cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (16 per cento). Nell'anno sono stati riconosciuti ai clienti circa 29 milioni di euro (28 nel 2019), di cui oltre 22 milioni restituiti alla clientela.

Il tasso di adesione da parte degli intermediari

Il tasso di adesione alle decisioni ABF (83 per cento) è diminuito a causa dei dissensi da parte degli intermediari nei confronti delle pronunce in materia di CQS (anche a seguito della sentenza Lexitor) e di BFP. La complessità del quadro normativo induce gli intermediari a richiedere una valutazione da parte dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Se non si considerano gli inadempimenti in tali materie, il tasso di adesione alle decisioni dei Collegi è prossimo al 98 per cento.

**La durata
della procedura**

È diminuito il tempo occorrente per definire i ricorsi: la durata media è stata di 130 giorni, sensibilmente inferiore rispetto al 2019 (208 giorni).

**La collaborazione
con gli altri ADR**

Il 2020 è stato determinante per la collaborazione tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob). Il protocollo d'intesa stipulato nel mese di marzo promuove infatti l'istituzione di meccanismi di coordinamento e di scambio di informazioni tra i due sistemi su questioni di comune interesse e su iniziative informative e di educazione finanziaria per il pubblico. Continua la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) in vista della costituzione dell'Arbitro Assicurativo. Prosegue anche l'attività dell'Arbitro nell'ambito della rete Fin-Net, istituita presso la Commissione europea, che rappresenta un'importante sede di confronto con gli altri organismi europei per la risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR).

**L'intelligenza
artificiale
nel sistema ABF**

È in corso uno studio per valutare l'applicazione al procedimento ABF di tecniche di intelligenza artificiale (ad es. machine learning e text mining) per accrescere ulteriormente la funzionalità del sistema.

* * *

La Relazione è così articolata:

- capitolo 1: contiene le principali caratteristiche dell'Arbitro e descrive il suo funzionamento;
- capitolo 2: illustra le informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre che i risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e quelli di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo avere concluso la procedura innanzi all'ABF;
- capitoli 3 e 4: passano in rassegna le principali questioni affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2020 e nei primi mesi del 2021. Riportano inoltre alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria su materie di competenza dell'Arbitro.

Completa la Relazione un'Appendice, comprensiva di dati e note metodologiche, disponibile online sul sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it).

La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa in vigore¹.

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

1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO



Che cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- è un **sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie** (*alternative dispute resolution*, ADR) che consente di risolvere, mediante un ricorso, liti tra clienti e intermediari bancari o finanziari in modo più rapido e meno oneroso rispetto al giudice;
- decide chi ha ragione e chi ha torto sulla base della sola documentazione presentata dalle parti, applicando il diritto;
- è autonomo e indipendente dalla Banca d'Italia.

Oltre alla soluzione della singola controversia, le decisioni dell'ABF forniscono informazioni utili alla collettività e alla Banca d'Italia. Gli esiti dei ricorsi integrano il quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolamentare, di controllo e di educazione finanziaria.



I vantaggi dell'ABF

L'ABF:

- è sostanzialmente gratuito: si pagano 20 euro che verranno restituiti in caso di decisione favorevole (anche solo in parte) a chi presenta il ricorso¹;
- non richiede l'assistenza di un avvocato o di altro professionista;
- è facile da attivare attraverso il portale online;
- è una delle condizioni per rivolgersi al giudice;
- è più rapido rispetto alla giustizia ordinaria.

Ulteriori informazioni sono disponibili sul **sito internet** dell'ABF e nella guida **ABF in parole semplici**.

¹ Salvo i casi espressamente disciplinati dalle disposizioni ABF in cui non è previsto il rimborso del contributo.



Chi può presentare un ricorso all'ABF

Il ricorso può essere presentato da chi ha o ha avuto un rapporto contrattuale oppure è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari o di servizi di pagamento.

Chi presenta ricorso deve indicare se agisce in qualità di “consumatore” o “non consumatore”. “Consumatore” è la persona fisica che opera per scopi estranei all’attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. In caso contrario si parla di ricorrente “non consumatore”.



Contro chi può essere presentato il ricorso

Il cliente può proporre ricorso contro:

- banche iscritte nell’albo dell’art. 13 del **Testo unico bancario** (TUB);
- intermediari finanziari iscritti nell’albo dell’art. 106 TUB;
- confidi iscritti nell’elenco dell’art. 112 TUB;
- istituti di pagamento (IP) e istituti di moneta elettronica (Imel);
- Poste Italiane spa per l’attività di Bancoposta²;
- banche e intermediari esteri che operano in Italia senza uffici o sportelli – in libera prestazione di servizi – e non aderiscono a un altro sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie che partecipa alla rete europea Fin-Net (cfr. il paragrafo: *La rete Fin-Net*).

In caso di dubbi e prima di presentare il ricorso, è utile verificare sugli **albi ed elenchi** della Banca d’Italia se l’intermediario rientra tra le categorie indicate.



Quali controversie può risolvere l'ABF

L’ABF decide controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conto corrente, mutuo, prestito personale) e di pagamento. Le controversie su servizi o attività di investimento sono invece di competenza dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)³, che opera presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob).

² L’ABF è competente anche per controversie riguardanti i buoni fruttiferi postali.

³ In particolare il cliente può rivolgersi all’Arbitro per le Controversie Finanziarie se ritiene che l’intermediario abbia violato gli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza che la normativa pone a suo carico nella prestazione di servizi di investimento. Per maggiori informazioni, cfr. il sito dell’**ACF**.

L'ABF decide le controversie su operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009. Dal 1° ottobre 2022 i ricorsi potranno riguardare solo controversie sorte nei sei anni precedenti la loro presentazione.



Cosa può richiedere il ricorrente

Il ricorrente può chiedere:

- una somma di denaro fino a 200.000 euro⁴;
- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà senza limiti di importo (ad es. per la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo).



Cosa si deve fare prima di presentare un ricorso

Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo avere tentato di risolvere la controversia con l'intermediario, al quale deve inviare un **reclamo scritto** sulla questione. L'intermediario ha **60 giorni per rispondere** (15 se la questione riguarda i servizi di pagamento). Se entro questo termine il cliente non ottiene risposta o non ne è soddisfatto, può rivolgersi all'ABF entro 12 mesi dalla data del reclamo.



Come presentare un ricorso

Presentare un ricorso è semplice: è necessario accedere al sito ABF, registrarsi nell'**area riservata** e seguire la procedura, allegando tutta la documentazione necessaria. La presentazione del ricorso in modalità cartacea è consentita solo in casi limitati (cfr. sul sito dell'ABF: **Presentare un ricorso**).

Per ulteriori informazioni, è disponibile sul sito la **Guida all'utilizzo del portale ABF**.

UN AIUTO NELLA PRESENTAZIONE DEL RICORSO

Numero verde. – Per assistenza sul funzionamento dell'ABF e sulle modalità di presentazione dei ricorsi è possibile rivolgersi al numero verde 800 19 69 69 messo a disposizione dalla Banca d'Italia; gli utenti ricevono risposta entro poche ore.

È disponibile un'applicazione che consente alle persone sorde di contattare il numero verde della Banca d'Italia.

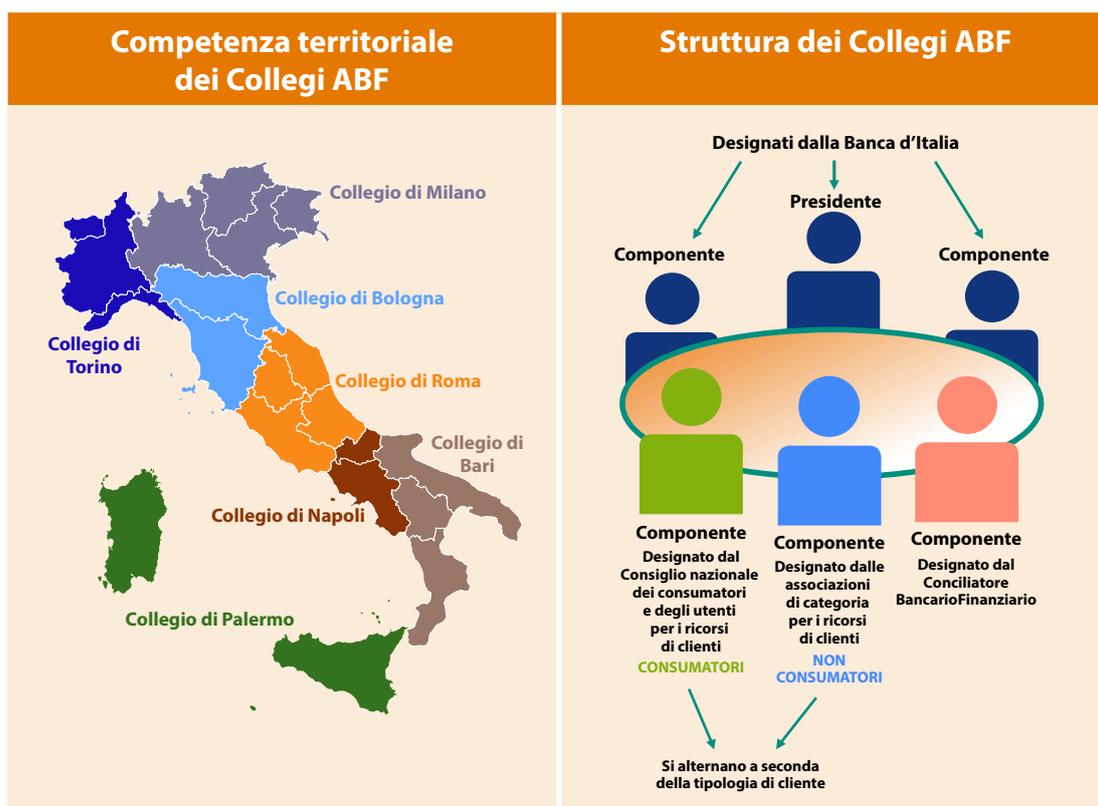
⁴ Prima del 1° ottobre 2020 all'Arbitro potevano essere chieste somme di denaro fino a 100.000 euro.

Assistenza per il portale. – Gli utenti possono chiedere assistenza per l'utilizzo del portale; la richiesta può essere attivata online. Nel 2020 sono pervenute oltre 6.700 richieste di assistenza.



Chi decide i ricorsi

L'ABF è articolato in sette collegi (Milano, Torino, Bologna, Roma, Napoli, Bari e Palermo) che sono individuati automaticamente dalla procedura in base al domicilio del ricorrente.



Ogni Collegio si compone di cinque membri, nominati con provvedimento della Banca d'Italia:

- il Presidente e due membri designati dalla Banca d'Italia;
- un membro designato dall'associazione degli intermediari (Conciliatore BancarioFinanziario);
- un membro designato dalle associazioni che rappresentano i clienti (consumatori e imprese)⁵.

⁵ Per i clienti consumatori, la designazione dei componenti è effettuata dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti non consumatori la designazione è invece svolta da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato.

Con le stesse modalità sono nominati anche i componenti supplenti. Tutti sono tenuti al rispetto di un codice di condotta.

Per la nomina sono previsti requisiti di esperienza, professionalità, integrità, indipendenza e il possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori.

LA DEFINIZIONE ANTICIPATA DEI RICORSI

La lite può essere definita in tempi più rapidi rispetto a quelli ordinari, senza attendere la decisione del Collegio e con il solo intervento del Presidente, quando la questione rientra tra gli orientamenti consolidati dei Collegi e consente l'accoglimento in tutto o in parte della richiesta del ricorrente.



Il coordinamento tra Collegi

Per favorire il coordinamento tra i sette Collegi sono previsti:

- il **Collegio di coordinamento**: si pronuncia su controversie segnalate dai Collegi territoriali, per questioni di particolare importanza oppure se ci sono orientamenti non uniformi (o ve ne sia il rischio). Il Collegio definisce il principio di diritto che i Collegi territoriali sono tenuti a seguire per decidere futuri ricorsi sulla stessa questione;
- la **Conferenza dei Collegi**: rappresenta un'occasione per approfondire le tematiche, sostanziali e di procedura, di particolare attualità per l'ABF oppure di interesse complessivo per il sistema. Gli aspetti trattati nel corso della Conferenza dei Collegi sono condivisi dai Presidenti con i componenti dei rispettivi Collegi nell'ambito di riunioni non decisorie. Sul sito internet dell'ABF è riportata una sintetica indicazione delle questioni affrontate.

Il Collegio di coordinamento e la Conferenza dei Collegi non possono essere attivati dai ricorrenti.



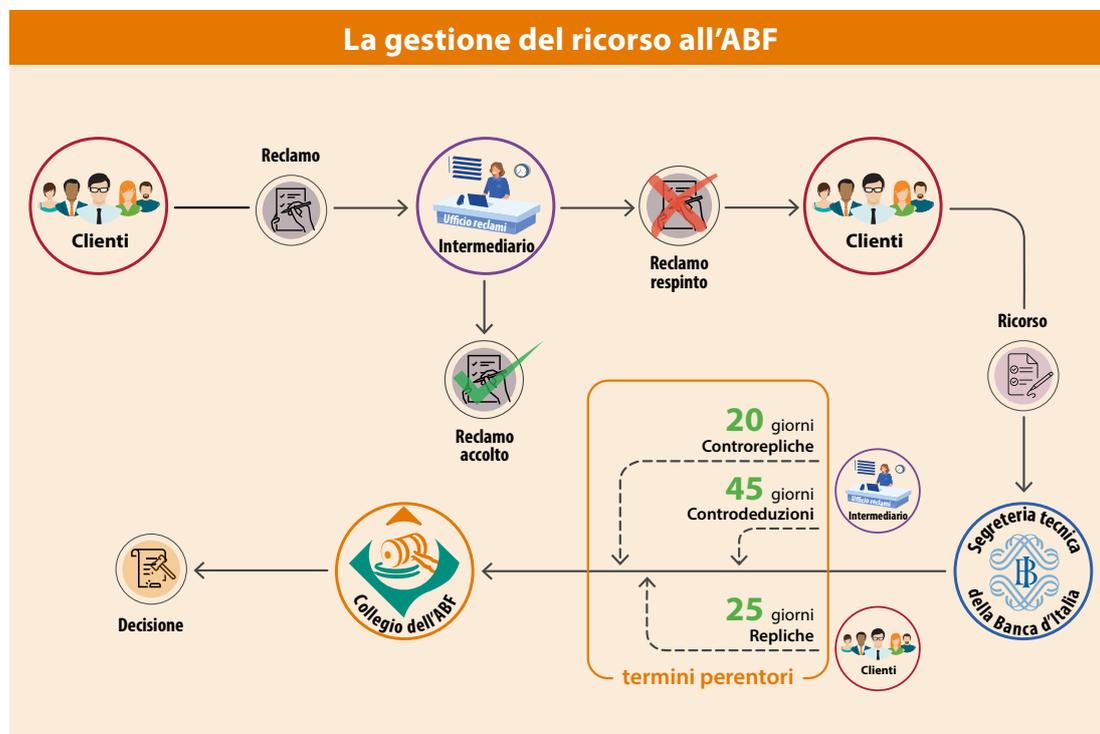
I tempi di risposta

La durata massima della procedura è di 180 giorni prorogabili di altri 90 in caso di particolare complessità del contenzioso (270 giorni complessivi).

LA SOSPENSIONE DEI TERMINI DELLA PROCEDURA

I termini della procedura sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio. Nel 2020 tutti i termini previsti dalle disposizioni ABF sono stati sospesi dal 9 marzo all'11 maggio a causa dell'emergenza epidemiologica.

Lo scorso anno la durata media complessiva della procedura ABF è stata pari a 130 giorni (dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito alle parti, al netto dei periodi di sospensione).



Cosa è possibile fare dopo la decisione dell'ABF

È possibile chiedere al Collegio solo l'eventuale correzione della decisione per omissioni, errori materiali o di calcolo.

Il ricorrente e l'intermediario, se non sono soddisfatti della pronuncia, possono sempre rivolgersi al giudice ordinario civile, poiché le pronunce dell'ABF non sono vincolanti per le parti.

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

Gli intermediari non sono obbligati ad adempiere alle decisioni dell'Arbitro, ma la notizia dell'inadempimento è oggetto di pubblicazione.

GLI INADEMPIMENTI

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario è pubblicata sul sito internet dell'ABF per un periodo di cinque anni e, per i ricorsi presentati dal 1° ottobre 2020, sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario per sei mesi.



L'ABF e gli altri organismi ADR nel settore finanziario e assicurativo

Il 19 marzo 2020 la Banca d'Italia e la Consob hanno stipulato un **protocollo d'intesa** per promuovere il coordinamento e lo scambio informativo tra l'ABF e l'ACF, nel rispetto dell'autonomia dei rispettivi Collegi, su questioni di comune interesse, nonché su iniziative di informativa al pubblico e di educazione finanziaria.

La Banca d'Italia collabora con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) alla prossima istituzione dell'Arbitro Assicurativo.

L'ABF NEL WEB

Le decisioni dei Collegi sono di norma pubblicate sul sito internet dell'ABF (oltre 90.000 pronunce pubblicate), così come la *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*.

Su Twitter e YouTube nel corso del 2020 sono stati pubblicati tweet, videotutorial e spot sull'attività dell'ABF, ai quali hanno fatto seguito numerose interazioni.

Diversi convegni organizzati via webinar e aperti al pubblico hanno consentito di promuovere la conoscenza dell'ABF.

IL SUPPORTO FORNITO DALLA BANCA D'ITALIA

Le Segreterie tecniche. – Ferma restando la distinzione di ruoli, ogni Collegio è assistito da una Segreteria tecnica, istituita presso la relativa Sede della Banca d'Italia. Le sette Segreterie tecniche sono coordinate dal Servizio Tutela individuale dei clienti, impegnato anche nel monitoraggio delle attività del sistema nel suo complesso. Collaborano con l'ABF anche altre Filiali e il Dipartimento informatica che si occupa della procedura informatica di supporto.

Nonostante l'emergenza epidemiologica, proseguono i tirocini formativi della durata di sei mesi dedicati a neolaureati, allo scopo di integrare gli studi universitari con un'esperienza maturata nel sistema ABF (34 tirocini nel 2020; 5 attivati nei primi mesi del 2021 e altri in fase di avvio).



La rete Fin-Net

Fin-Net è la **rete europea di cooperazione tra gli organismi di risoluzione delle controversie alternativi alla giustizia ordinaria**, attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri. Assicura ai consumatori l'accesso agli ADR anche in caso di prestazioni transfrontaliere dei servizi finanziari.

Fanno parte della rete Fin-Net 59 organismi che operano nell'Unione europea, in Islanda, nel Regno Unito, nel Liechtenstein e in Norvegia. L'Arbitro Bancario Finanziario aderisce alla rete dal 2011.



sell	4901.701	1.01439	4972.23647
sell	4901.62186233	0.001	4.90162186
sell	4901.62186233	0.00306021	14.9999922
sell	4901.62186233	0.04599855	225.467498
sell	4901.6817	0.99459	4875.16360
sell	4901.62186233	0.00361509	17.7198041
sell	4901.62186233	0.00276554	13.5557293
sell	4901.62186233	0.0027471	11.8611551
sell	4901.62186233	0.0115094	76.4300817
sell	4901.62186233	0.0384548	188.491986

2. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

Il quadro di insieme

Nel 2020 i ricorsi all'ABF sono stati 30.918, in forte aumento rispetto al 2019 (40 per cento). A crescere sono stati soprattutto i ricorsi relativi ai finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS).

Nonostante l'emergenza epidemiologica, i Collegi hanno continuato a operare a ritmi sostenuti: nel 2020 sono stati decisi oltre 27.400 ricorsi, in linea con il 2019. Si sono svolte 448 riunioni (in media 61 ricorsi decisi a riunione). Nel 74 per cento dei casi la decisione è stata sostanzialmente favorevole al ricorrente.

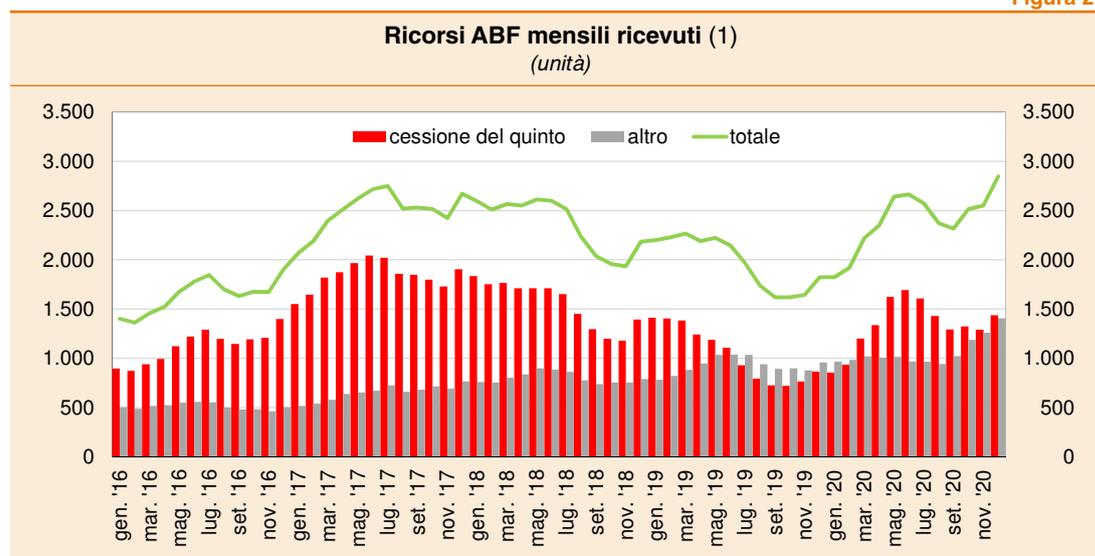
Sono stati restituiti ai ricorrenti oltre 22 milioni di euro.

La domanda

I ricorsi ricevuti

I ricorsi in tema di CQS sono aumentati del 61 per cento, le altre materie del 21 per cento; rilevante è stato anche l'incremento delle controversie su depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali (BFP) e quelle su conti correnti e bonifici (fig. 2.1 e tav. 2.1)¹.

Figura 2.1



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

¹ Circa i due terzi dei ricorsi su conti correnti e bonifici sono riconducibili a casi in cui il titolare non ha riconosciuto come proprie le operazioni bancarie effettuate.

Tavola 2.1

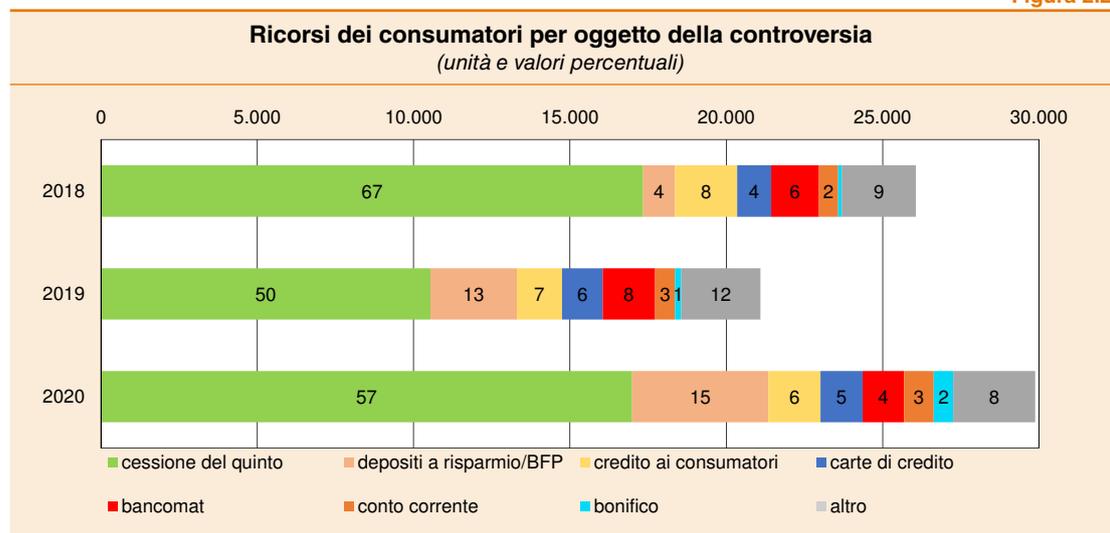
Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2019

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2019		2020		Dinamica 2020 su 2019
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto (1)	10.546	48	16.999	55	61
Depositi a risparmio e BFP	2.761	13	4.364	14	58
Credito ai consumatori	1.485	7	1.680	5	13
Carte di credito	1.403	6	1.444	5	3
Bancomat e carte di debito	1.699	8	1.351	4	-20
Conto corrente	876	4	1.161	4	33
Bonifico	307	1	732	2	138
Mutuo	557	3	648	2	16
Sistemi di informazione creditizia	429	2	535	2	25
Centrale dei rischi	467	2	516	2	10
Altro	1.529	7	1.488	5	-3
Totale ricorsi ABF	22.059	100	30.918	100	40
Totale ricorsi escludendo CQS	11.513	52	13.919	45	21

(1) Sebbene rientri tra i contratti di credito ai consumatori, la cessione del quinto dello stipendio o della pensione in questa Relazione è trattata come materia separata in considerazione dei volumi rilevanti e della peculiarità delle controversie; i dati riferiti al credito ai consumatori riportati nel capitolo sono pertanto da considerarsi al netto del contenzioso sulla CQS.

Gran parte del contenzioso deriva dal forte aumento delle controversie in materia di CQS (55 per cento del totale, mentre il peso dei ricorsi nelle altre materie è diminuito di 7 punti percentuali; tav. 2.1). Questi andamenti riflettono la quota dei ricorsi presentati dai consumatori, pari al 97 per cento del totale (fig. 2.2; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2).

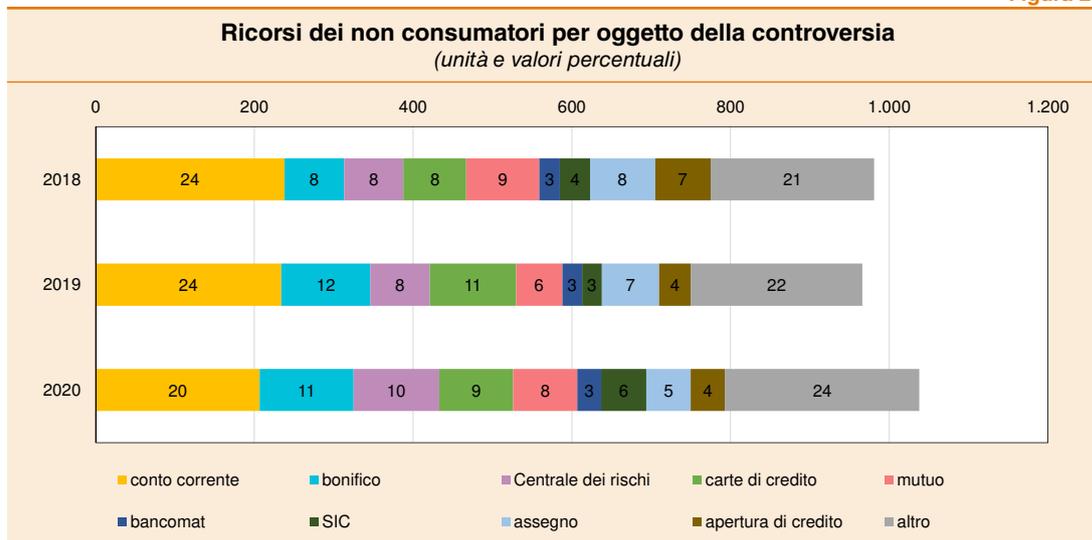
Figura 2.2



La rilevanza del contenzioso in tema di CQS è confermata anche da un'indagine condotta dalla Banca d'Italia sui principali intermediari: nel 2020 per ogni 1.000 contratti di CQS in essere sono pervenuti all'ABF 10 ricorsi (4,4 nel 2019); per le altre tipologie di credito al consumo l'incidenza è dello 0,1 (come nel 2019).

I ricorsi presentati dai non consumatori (3 per cento) sono stati più diversificati per materia rispetto a quelli dei consumatori; il conto corrente ha continuato a rappresentare il filone di contenzioso più frequente (20 per cento; fig. 2.3); i ricorsi su segnalazioni alla Centrale dei rischi (CR) e ad altri sistemi di informazione creditizia (SIC) e quelli riguardanti i mutui sono risultati in crescita.

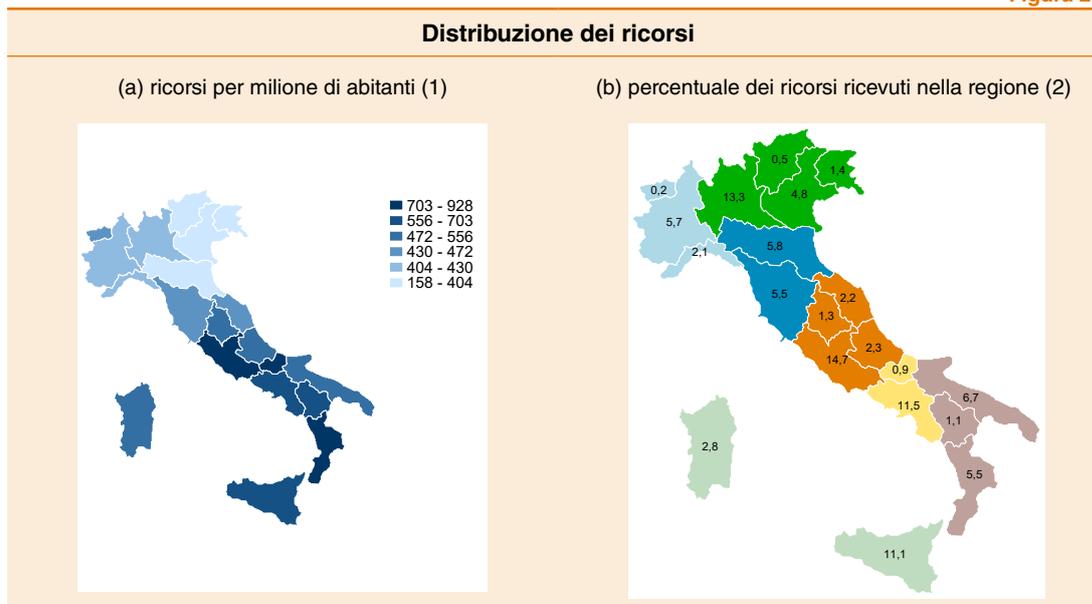
Figura 2.3



La distribuzione territoriale dei ricorsi

Le regioni del Centro e del Mezzogiorno si sono caratterizzate per un numero di controversie in rapporto al numero di abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord (fig. 2.4.a).

Figura 2.4



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2020. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

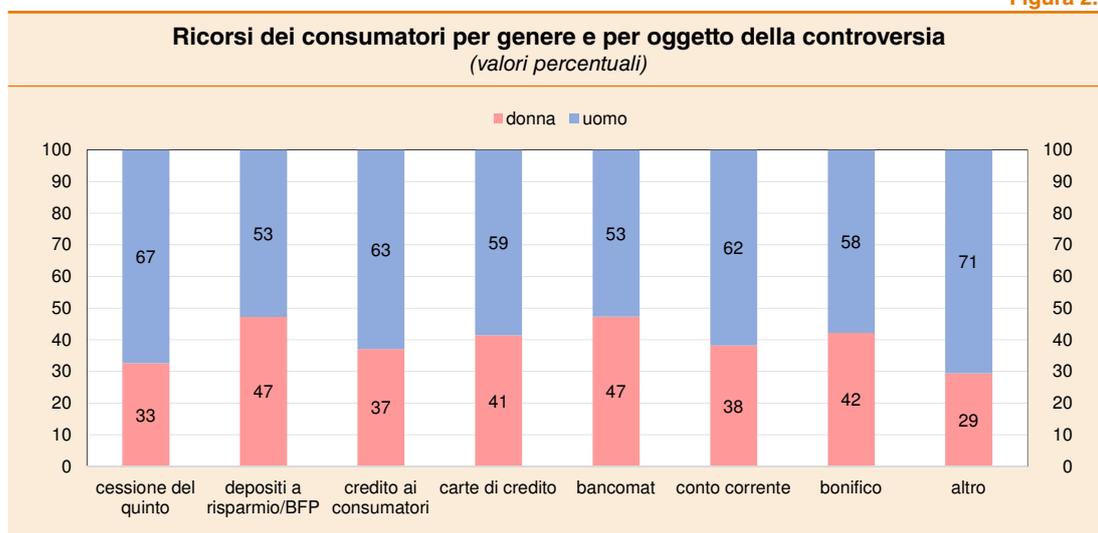
L'aumento dei ricorsi registrato dal sistema ABF nel 2020 ha interessato tutti i Collegi; quelli di Roma e Milano hanno ricevuto il maggior numero di istanze (fig. 2.4.b).

Chi ha presentato i ricorsi

I ricorsi sono stati avanzati in prevalenza da uomini (64 per cento)² con una distribuzione per genere diversa tra le regioni: gli uomini hanno rappresentato meno del 60 per cento dei ricorrenti in Liguria, Piemonte ed Emilia-Romagna; quasi il 70 per cento in Sicilia, Campania e Puglia.

Il contenzioso in materia di CQS è stato presentato per circa i due terzi da uomini, mentre quello in materia di bancomat, depositi a risparmio e BFP nel 50 per cento circa dei casi è stato avanzato da donne (fig. 2.5).

Figura 2.5



L'età media dei ricorrenti (55 anni) ha rispecchiato anche la diversa distribuzione per età dei prodotti bancari e finanziari (cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 12 marzo 2018): è risultata più elevata per i ricorsi su cessione del quinto, depositi a risparmio e BFP, minore per carte di credito, bancomat e credito ai consumatori.

La maggioranza dei ricorsi ha continuato a essere presentata con l'assistenza di avvocati o altri professionisti (65 per cento nel 2020, in aumento di 6 punti percentuali rispetto all'anno precedente; fig. 2.6); il dato ha risentito dell'aumento e dell'elevata incidenza dei ricorsi in materia di CQS caratterizzati per la quasi totalità dalla presenza di un rappresentante.

² I dati su genere ed età media si riferiscono solo ai consumatori.

Figura 2.6

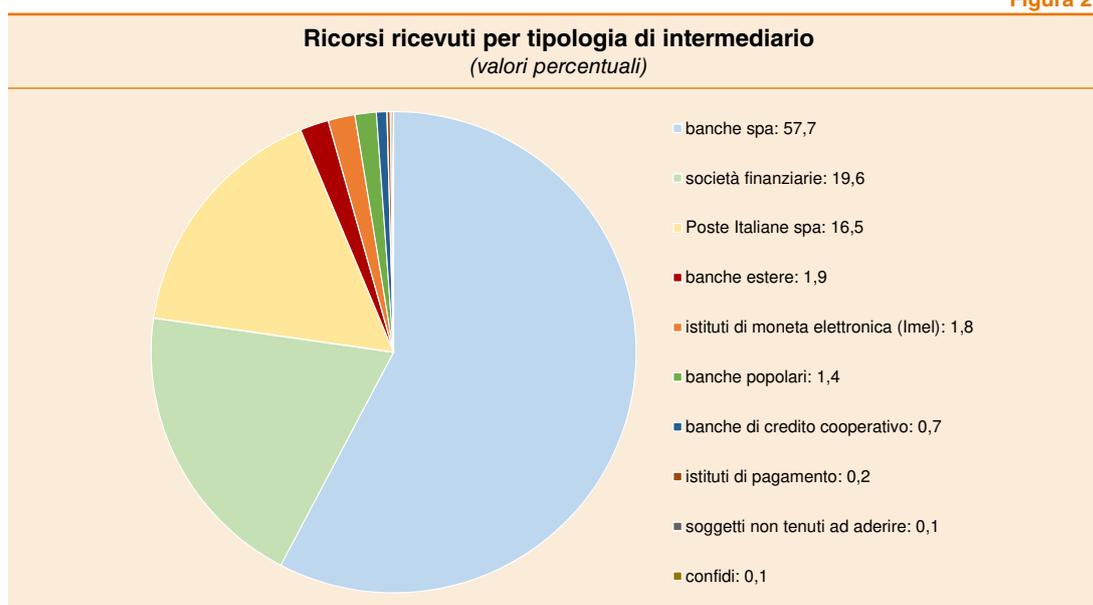


I ricorsi presentati da professionisti che assistono un numero rilevante di ricorrenti sono oltre la metà dei ricorsi affluiti all'Arbitro; circa il 90 per cento di questi ricorsi sono stati presentati in materia di CQS. L'esito della controversia per i ricorsi trasmessi da questi professionisti resta sostanzialmente invariato rispetto al dato generale (fig. 2.9; cfr. il paragrafo: *L'offerta*).

Le tipologie di intermediari

I ricorsi nei confronti di banche con forma giuridica di società per azioni hanno costituito la quota prevalente, in aumento di oltre 4 punti percentuali (57,7 per cento) rispetto al 2019; in lieve calo i ricorsi contro società finanziarie (19,6 per cento), mentre sono rimasti stabili i ricorsi presentati contro Poste Italiane spa (16,5 per cento; fig. 2.7).

Figura 2.7



Le materie oggetto di ricorso hanno riflesso la tipologia degli intermediari e i servizi di cui si occupano: per le società finanziarie hanno prevalso ad esempio i ricorsi sulla CQS (81 per cento sul totale; tav. 2.2), che rappresentano una quota rilevante dei loro finanziamenti; per Poste Italiane spa sono aumentati soprattutto i ricorsi relativi ai depositi a risparmio e BFP (85 per cento sul totale).

Tavola 2.2

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

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	Sistema ABF	Banche spa	Società finanziarie	Poste Italiane spa	Banche estere	Imel	Banche popolari	Banche di credito cooperativo
Cessione del quinto	55	65	81	0	39	0	62	0
Depositi a risparmio e BFP	14	0	0	85	0	0	0	1
Credito ai consumatori	5	5	11	0	7	0	1	1
Carte di credito	5	5	1	3	8	63	0	7
Bancomat	4	5	0	6	5	32	4	11
Conto corrente	4	5	0	2	8	1	5	21
Bonifici	2	3	0	1	3	3	2	3
Mutuo	2	2	0	0	15	0	4	11
SIC	2	2	2	0	4	0	3	6
Centrale dei rischi	2	2	2	0	2	0	2	7
Altro	5	6	3	3	9	1	16	32
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

(1) Eventuali mancate quadrature sono dovute ad arrotondamenti.

I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2020

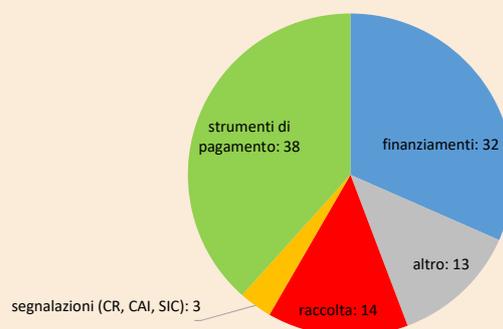
I reclami ricevuti dagli intermediari sono cresciuti di circa il 22 per cento: superano i 460.000, mostrando un incremento sostenuto in materia di finanziamenti e di strumenti di pagamento (figura; cfr. il riquadro: *Gli esposti ricevuti e il ruolo della Banca d'Italia*).

Il 44 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole per il ricorrente, soprattutto in materia di strumenti e servizi di pagamento. Il 10 per cento ha registrato un esito parzialmente favorevole e il restante 46 si è concluso negativamente (39, 12 e 49 per cento nel 2019, rispettivamente).

Pur tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, le contestazioni che giungono all'attenzione dell'Arbitro rappresentano solamente circa il 7 per cento di quelle ricevute e il 15 per cento di quelle respinte dagli intermediari (rispettivamente 6 e 13 per cento nel 2019).

Figura

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



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

I ricorsi ABF, insieme ai reclami e agli esposti alla Banca d'Italia, rappresentano un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza. Dalle analisi effettuate nel biennio 2019-2020 è emersa una correlazione positiva del contenzioso ABF³ sia con i reclami agli intermediari, sia con gli esposti inviati alla Banca d'Italia.

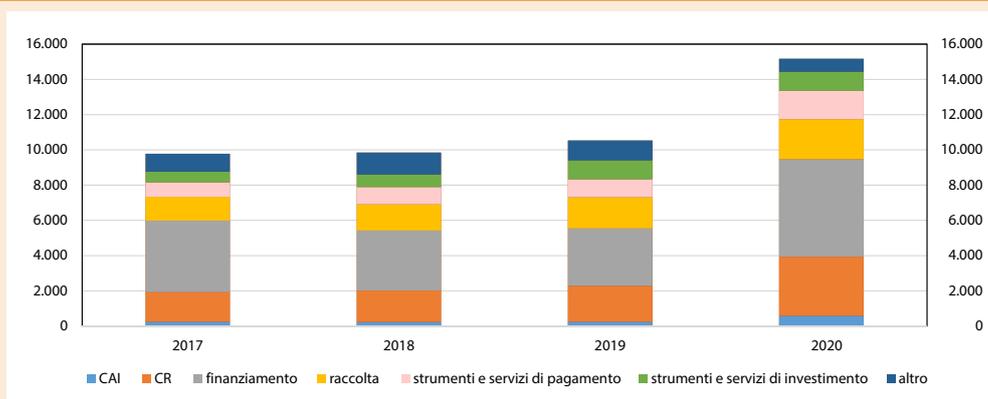
GLI ESPOSTI RICEVUTI E IL RUOLO DELLA BANCA D'ITALIA

In caso di problemi il cliente di una banca o di un intermediario finanziario può rivolgersi anche alla Banca d'Italia, presentando un esposto gratuitamente e senza l'assistenza di un legale. L'esposto consente al cliente di segnalare: (a) comportamenti che ritiene irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari; (b) irregolarità nelle informazioni registrate in Centrale dei rischi o nella Centrale di allarme interbancaria (CAI).

La Banca d'Italia, dopo avere analizzato la segnalazione, ne trasmette una copia all'intermediario coinvolto, sollecitandolo a rispondere in modo chiaro, tempestivo ed esaustivo al cliente. La Banca d'Italia non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali tra intermediario e cliente, né nelle valutazioni che attengono all'autonomia imprenditoriale dei singoli intermediari: in questo ambito può invece operare l'ABF.

Figura

Esposti ricevuti dalla Banca d'Italia per materia
(unità)



Nel 2020 sono pervenuti oltre 15.000 esposti. Le lamentele sulle posizioni debitorie presenti nella CR sono salite a circa 3.300, in forte incremento rispetto al periodo precedente (63 per cento), mentre le segnalazioni relative alla CAI sono più che raddoppiate (quasi 600 in valore assoluto; figura).

Gli esposti ricevuti su prodotti e servizi bancari e finanziari sono stati oltre 11.200, con un aumento significativo rispetto al 2019 (36 per cento). La crescita maggiore ha interessato i finanziamenti e gli strumenti di pagamento. I primi hanno rappresentato circa il 49 per cento degli esposti: il forte rialzo degli esposti sui finanziamenti (70 per cento)

³ L'analisi di correlazione è stata svolta prendendo in considerazione il numero di ricorsi ABF, i reclami e gli esposti ricevuti a livello di singolo intermediario.

è legato soprattutto a questioni inerenti alle moratorie sui mutui e all'erogazione di prestiti garantiti fino a 30.000 euro, previsti dalle misure di sostegno alla liquidità introdotte con il DL 18/2020 (decreto “cura Italia”) e con il DL 23/2020 (decreto “liquidità”). Le segnalazioni riguardanti la raccolta hanno rappresentato circa il 20 per cento degli esposti su prodotti e servizi finanziari, per la quasi totalità in materia di conto corrente; il 14 per cento ha riguardato invece strumenti e servizi di pagamento, in aumento del 59 per cento principalmente per la crescita di problematiche riscontrate dalla clientela con carte di credito e bonifici, in particolare riferite a utilizzi fraudolenti. Si mantengono stabili le lamentele su strumenti e servizi di investimento.

Il 45 per cento di tutti gli esposti inviati dalla clientela, la cui trattazione è conclusa, ha avuto un esito favorevole totale o parziale anche grazie all'intervento della Banca d'Italia che ha facilitato il dialogo tra clienti e intermediari. Agli esponenti è sempre ricordata la possibilità di presentare un ricorso all'ABF per la tutela dei propri diritti.

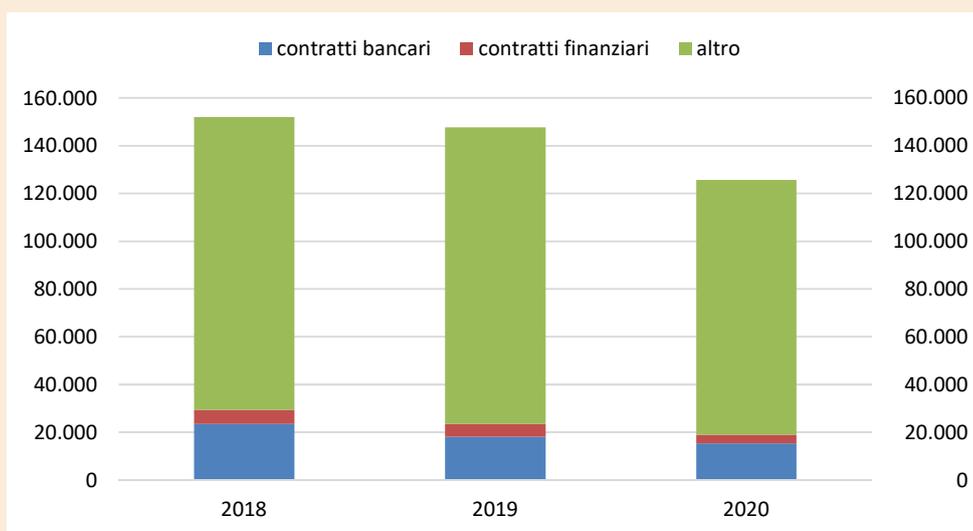
Il D.lgs. 28/2010 prevede in via obbligatoria, prima di rivolgersi alla giustizia ordinaria, il ricorso all'ABF o alla mediazione civile in materia di contratti bancari e finanziari. Anche nel 2020 è stato condotto un confronto tra ricorsi all'Arbitro e mediazione civile sulle medesime materie.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Nel 2020 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono complessivamente diminuiti del 15 per cento; quelli relativi ai contratti bancari sono scesi del 16 per cento; la flessione è stata più marcata per quelli finanziari (31 per cento; figura A).

Figura A

Mediazione civile
(unità)



Fonte: Ministero della Giustizia.

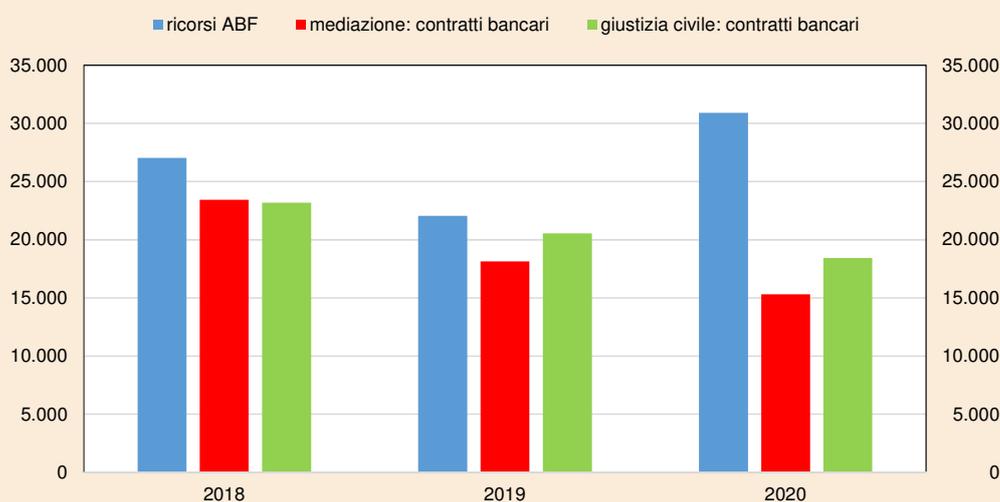
Per i procedimenti relativi ai contratti bancari le parti sono comparse nel 52 per cento dei casi, in linea con il dato relativo a tutte le mediazioni; la quota sale al 61 per i contratti finanziari. La mediazione si è conclusa positivamente soltanto nel 20 e 27 per cento dei casi, rispettivamente per i procedimenti riguardanti contratti bancari e finanziari.

Lo scorso anno il valore economico mediano della lite in mediazione per i contratti bancari è stato di 30.000 euro, mentre quello dei contratti finanziari è stato pari a 10.500 (a fronte di un valore economico mediano per tutti i procedimenti di mediazione di 11.600).

Nel 2020 il numero di ricorsi ricevuti dall'ABF è stato sensibilmente più elevato rispetto al numero di nuovi procedimenti presentati in mediazione o davanti al giudice civile in materia di contratti bancari (figura B)¹.

Figura B

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



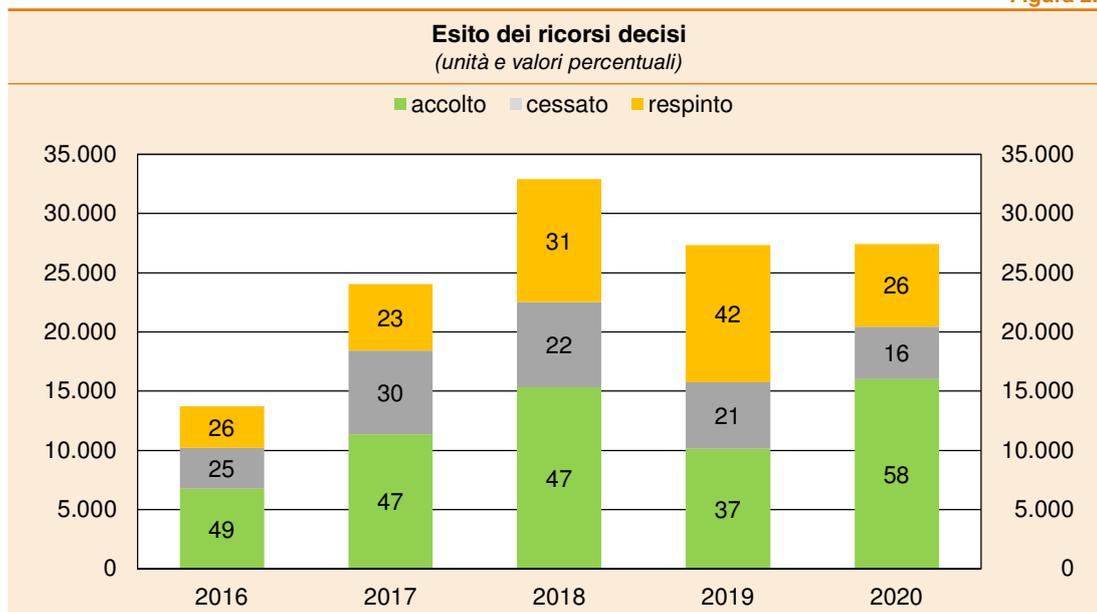
¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

L'offerta

Le decisioni

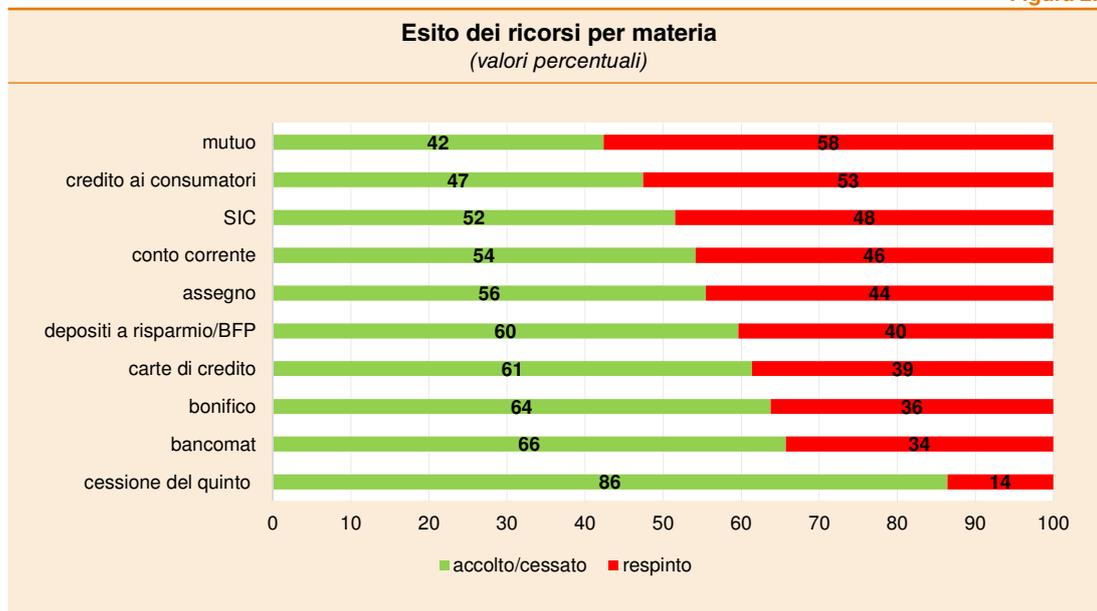
Nel 2020 i Collegi hanno deciso 27.441 ricorsi. Nel 74 per cento dei casi la conclusione è stata sostanzialmente favorevole al cliente; di questi, il 58 per cento è stato accolto e il 16 per cento è stato definito con dichiarazione di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6). Sull'aumento dei ricorsi accolti, in crescita di 21 punti percentuali, ha inciso la dinamica relativa alle controversie sulla CQS. Il restante 26 per cento è stato invece respinto per infondatezza, difetto di prova o mancato rispetto delle regole procedurali (fig. 2.8).

Figura 2.8



La percentuale di accoglimento del ricorso o di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti è stata più bassa in caso di istanze su credito ai consumatori⁴ e mutui, mentre è risultata molto elevata per quelle riguardanti la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (86 per cento, 71 nel 2019; fig. 2.9).

Figura 2.9



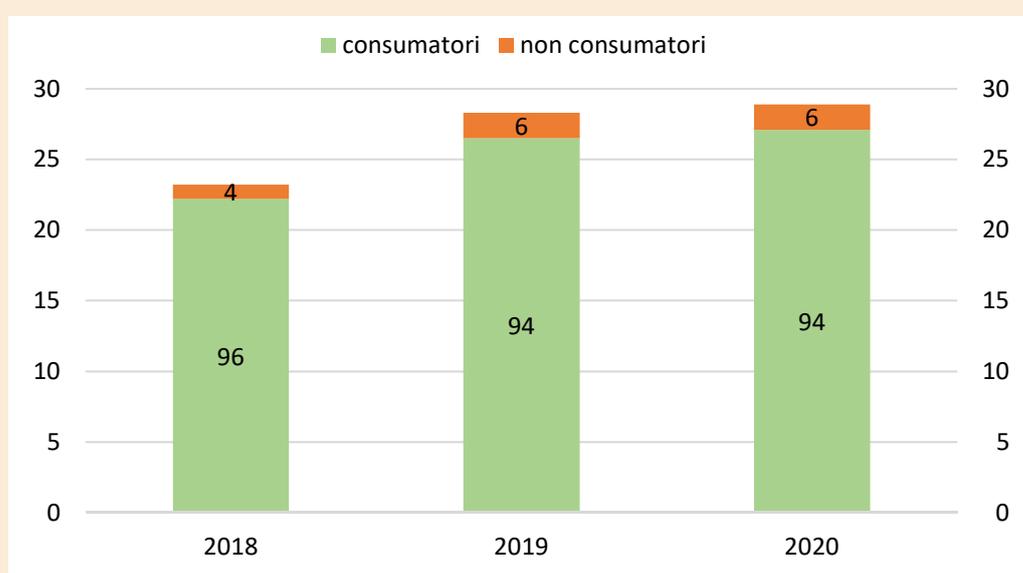
⁴ Su questa tipologia di contenzioso incide il modesto tasso di accoglimento dei ricorsi in materia di obbligatorietà o meno delle polizze assicurative abbinata ai finanziamenti ai fini del calcolo del tasso annuo effettivo globale (TAEG), tema che assorbe oltre la metà del contenzioso sul credito al consumo (cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2020*).

GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2020

I Collegi hanno complessivamente riconosciuto ai ricorrenti 29 milioni (28 nel 2019). Ai consumatori sono stati riconosciuti quasi 27 milioni di euro (94 per cento; figura). Alla clientela sono stati restituiti oltre 22 milioni di euro in relazione agli inadempimenti degli intermediari soprattutto in materia di CQS e BFP (cfr. il riquadro: *Gli inadempimenti in materia di CQS e di BFP*). Il dato non tiene conto dei casi in cui la restituzione è avvenuta nell'ambito di un accordo intervenuto tra le parti prima della decisione.

Figura

Importi riconosciuti in totale
(milioni di euro e valori percentuali)



Tra il 2019 e il 2020 l'importo medio è passato da 2.400 euro a circa 2.000 euro (1.900 per i consumatori e 6.600 per i non consumatori).

Dall'analisi del contenzioso per tipologia di intermediario è emerso che le banche di credito cooperativo detengono la quota di soccombenza più bassa, mentre le società finanziarie quella più alta (fig. 2.10).

La quota di pronunce sostanzialmente positive (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) è stata più elevata per i consumatori rispetto ai non consumatori (figg. 2.11.a e 2.11.b), anche in relazione all'incidenza delle controversie sulla CQS.

Nel 2020 molti intermediari, che hanno voluto successivamente sottoporre la questione all'Autorità giudiziaria, sono risultati inadempienti alle decisioni dei Collegi su CQS e BFP. Questi inadempimenti (pari al 19 per cento delle decisioni accolte su queste materie) portano il tasso di inadempimento complessivo al 17 per cento.

Figura 2.10

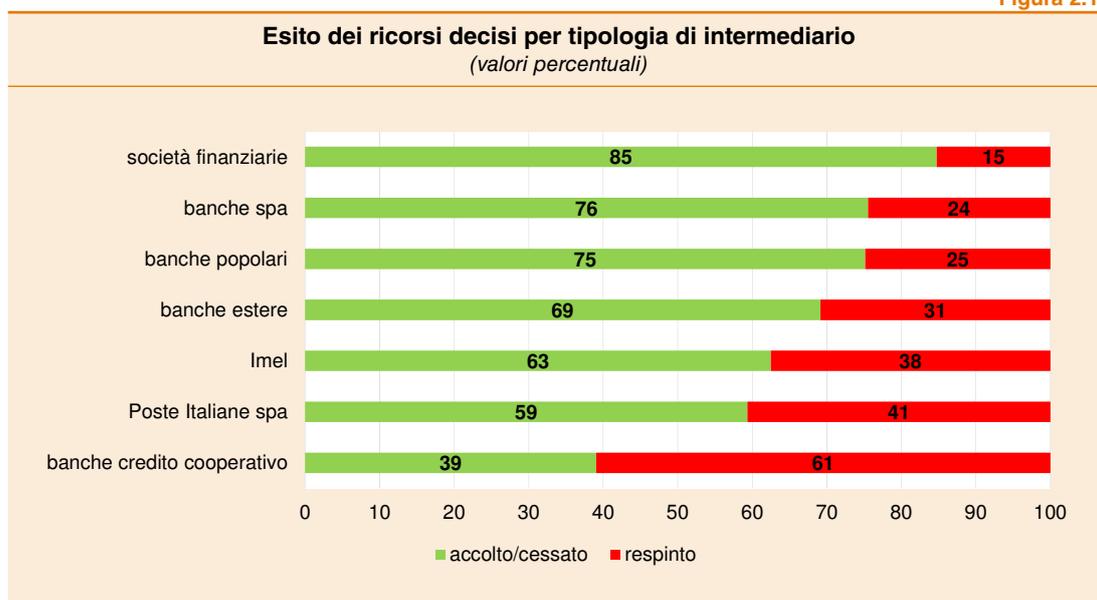
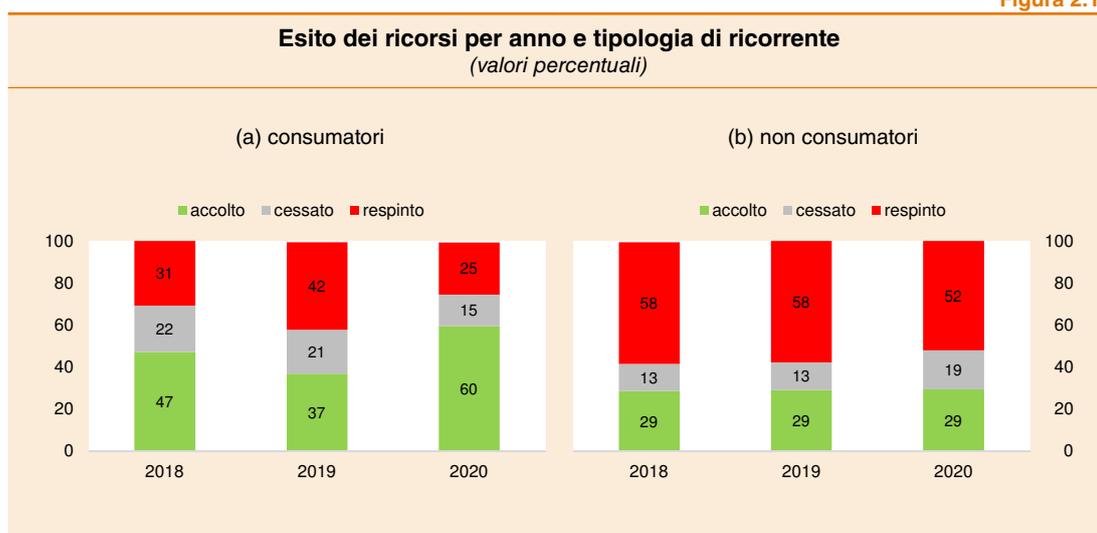


Figura 2.11



GLI INADEMPIMENTI IN MATERIA DI CQS E DI BFP

Sulle controversie in materia di cessione del quinto dello stipendio o della pensione ha influito la sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 sul caso Lexitor: la pronuncia ha stabilito che, in caso di estinzione anticipata dei contratti di credito al consumo, gli intermediari devono restituire alla clientela, in base alla durata residua del contratto, anche costi che in precedenza non erano stati oggetto di rimborso.

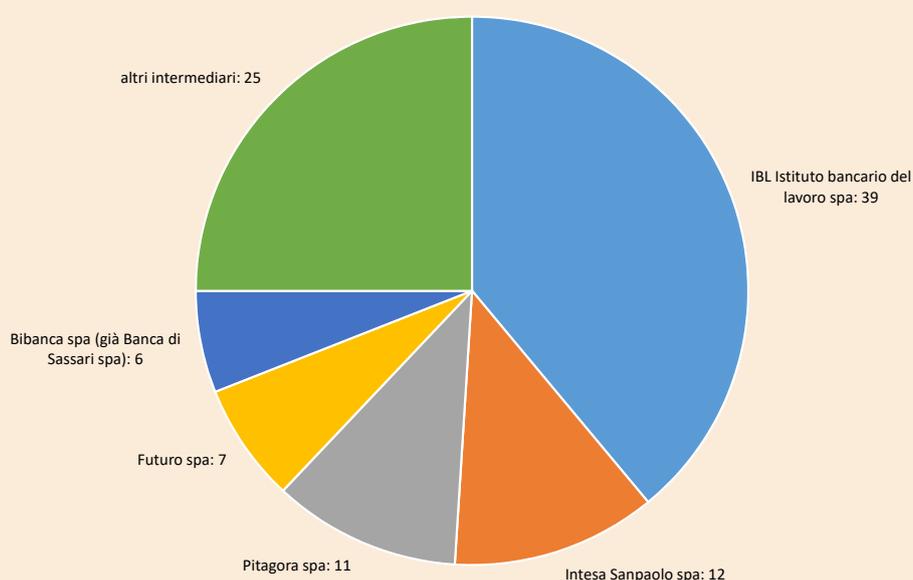
A dicembre del 2019 la Banca d'Italia ha indirizzato al sistema bancario una comunicazione per favorire l'allineamento dei contratti futuri e di quelli in essere ai principi stabiliti dalla sentenza Lexitor.

A fronte dell'orientamento dell'ABF sull'applicabilità immediata e retroattiva della sentenza, diversi operatori bancari e finanziari hanno dichiarato di non volere adempiere alle decisioni, non condividendo quanto stabilito dai Collegi; in alcuni casi la questione è stata sottoposta all'Autorità giudiziaria che su questo tema non ha tuttora assunto una posizione uniforme¹.

Nel 2020 gli intermediari maggiormente inadempienti sulla materia sono stati Istituto bancario del lavoro (IBL), Intesa Sanpaolo, Pitagora, Futuro² e Bibanca, che complessivamente rappresentavano il 75 per cento degli inadempimenti (figura).

Figura

Inadempimenti connessi con la sentenza Lexitor
(valori percentuali)



Numerosi inadempimenti attengono alle decisioni sui BFP. A questi ultimi non si applicano le disposizioni di vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia, ma le norme stabilite dal Ministro dell'Economia e delle finanze (MEF) in materia di trasparenza, pubblicità, contratti e comunicazioni periodiche.

Gli inadempimenti di Poste Italiane spa si riferiscono a una particolare serie di BFP, la cosiddetta serie Q/P. Si tratta di buoni appartenenti alla serie Q emessi su moduli della precedente serie P; su questi titoli era stato apposto il timbro di variazione dei tassi di rendimento soltanto per il periodo dal primo al ventesimo anno, lasciando invariata la dicitura relativa ai tassi della precedente emissione (più elevati di quelli previsti dal decreto ministeriale istitutivo della serie Q) sulle restanti dieci annualità³.

¹ Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

² L'intermediario è stato incorporato da Compass Banca il 1° novembre 2020.

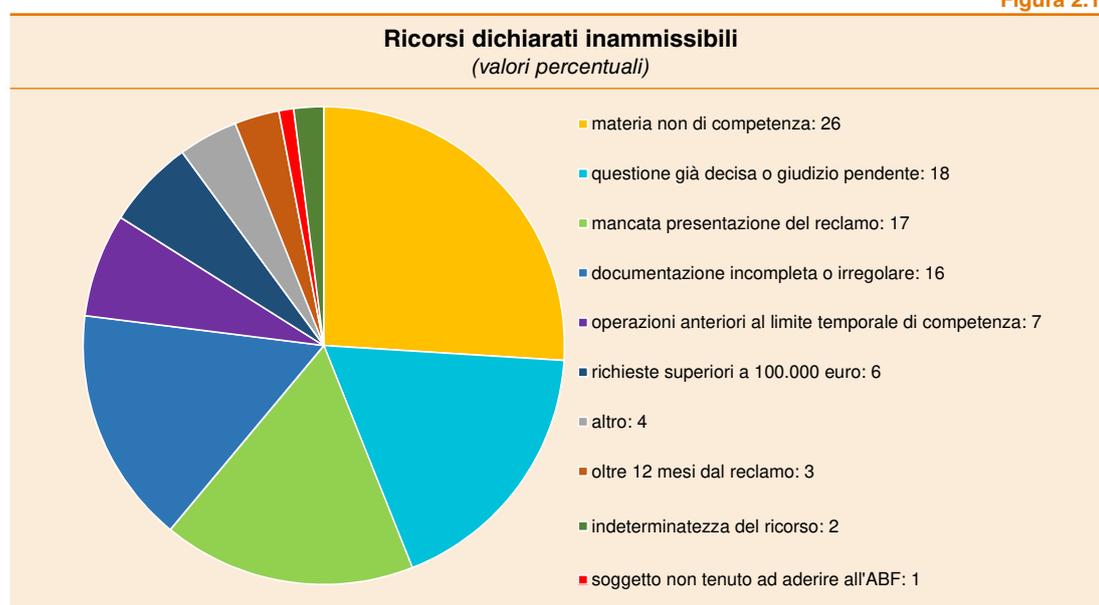
³ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3.

Sulla base dei dati pubblicati al 30 aprile 2021, al netto degli inadempimenti in materia di CQS e di BFP, il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi è prossimo al 98 per cento⁵.

Anche nel 2020 sono proseguiti gli inadempimenti da parte di Barclays sui contratti di mutuo indicizzati al franco svizzero, oggetto di analoghi giudizi pendenti davanti all'Autorità giudiziaria, e quelli di alcune banche in relazione all'impossibilità di reperire la documentazione bancaria (cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2020*).

Lo scorso anno sono stati dichiarati inammissibili dai Presidenti dei Collegi 441 ricorsi, circa l'1 per cento del totale (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6). In particolare il 26 per cento dei casi ha riguardato materie non di competenza, il 18 questioni già decise o all'attenzione dell'Autorità giudiziaria ordinaria; il 17 per cento ricorsi presentati senza preventivo reclamo (fig. 2.12).

Figura 2.12



Nel 2020, nonostante l'emergenza epidemiologica, le Segreterie tecniche e i Collegi hanno proseguito pienamente la loro attività con effetti positivi sui tempi di conclusione della procedura.

Il tempo medio di chiusura⁶ della procedura è stato nel 2020 pari a 130 giorni al netto dei periodi di sospensione⁷; 181 al lordo (208 e 239 nel 2019, rispettivamente)⁸.

⁵ Dato aggiornato al 30 aprile 2021. Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF, nella sezione: **Intermediari inadempienti**.

⁶ Calcolato dalla data di protocollo del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti.

⁷ Nel 2020 ha operato anche la sospensione dal 9 marzo all'11 maggio, disposta in ragione dell'emergenza epidemiologica (cfr. il capitolo 1: *L'Arbitro Bancario Finanziario*).

⁸ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione della decisione alle parti ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF provvedono alla comunicazione del solo dispositivo.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2021 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per avere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o dagli intermediari stessi) successivamente alla decisione dell'ABF. Soltanto lo 0,8 per cento delle pronunce dell'Arbitro ha avuto un seguito presso la giustizia civile²; nel 75 per cento dei casi è il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (87 nella precedente indagine).

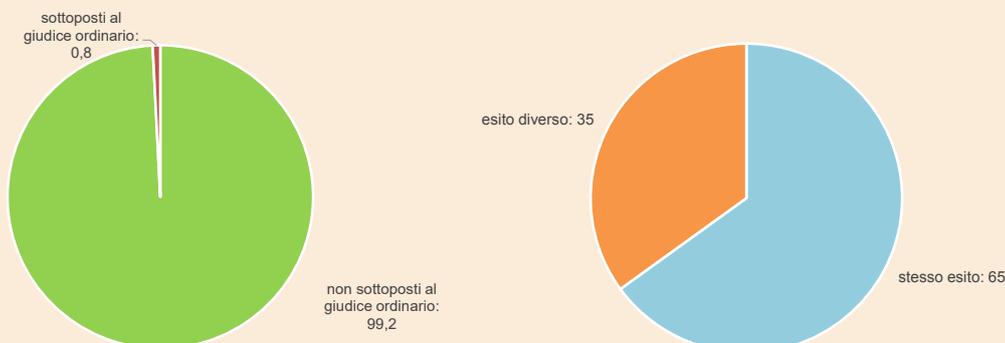
Due terzi delle domande al giudice ordinario hanno riguardato la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, mentre l'11 per cento i BFP. Tra i procedimenti sottoposti all'attenzione dei tribunali solo il 10 per cento è stato già deciso; il 65 per cento di quelli decisi ha visto la conferma degli orientamenti dell'Arbitro (figura). La mancata conferma dell'esito del ricorso ABF risulta legata a ragioni di diversa natura: quando non è dovuta alla complessità del quadro normativo e alle incertezze interpretative (ad es. in materia di CQS e BFP), è spesso riconducibile a una differente valutazione dell'onere della prova o a divergenze nella ricostruzione dei fatti e nella formulazione delle domande dalle parti, senza per questo implicare un diverso orientamento sul piano dei principi giuridici applicabili.

Figura

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

(a) ricorsi sottoposti al giudice ordinario sul totale
(dal 2018 al 2020)

(b) esito dei ricorsi decisi dal giudice ordinario
(al 31 dicembre 2020)



¹ Si tratta di 25 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi intermediari sono riconducibili l'80 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2018-2020. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

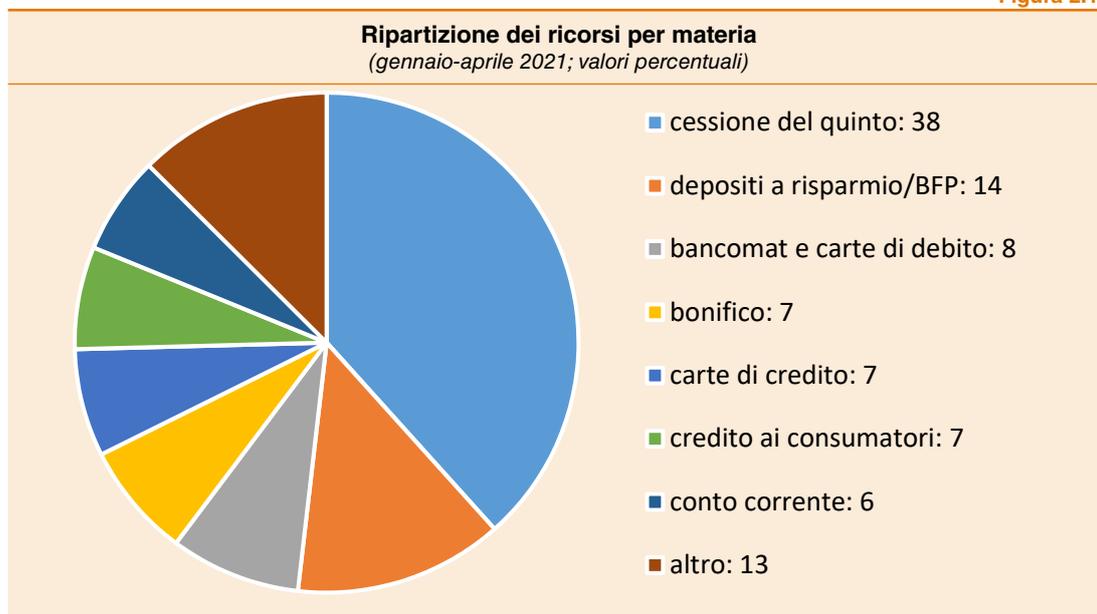
² L'analisi è stata svolta con riferimento al triennio 2018-2020.

Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2021

Nei primi quattro mesi del 2021 i ricorsi all'Arbitro sono stati oltre 9.600, in lieve diminuzione rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (-7 per cento).

Sulla dinamica ha inciso la forte diminuzione delle controversie in tema di CQS⁹ e il contemporaneo aumento dei ricorsi nelle altre materie (fig. 2.13), causato dagli utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento e dai casi in cui il titolare non ha riconosciuto come proprie le operazioni bancarie effettuate.

Figura 2.13



L'INCREMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICORRENTE RISPETTO AL BIENNIO PRECEDENTE

Nei primi mesi del 2021 è stata avviata un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere utili indicazioni per migliorare il sistema. Sono stati contattati circa 5.700 ricorrenti, dei quali oltre 1.300 hanno risposto al questionario¹.

Le principali motivazioni per rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti e imparziali; (b) evitare che la stessa cosa succeda a qualcun altro (figura A).

Circa l'80 per cento degli intervistati ha affermato che la presentazione del ricorso è stata facile, che ha trovato agevolmente tutte le informazioni di cui aveva bisogno e che la procedura è stata chiara; il 73 per cento consiglierebbe di rivolgersi all'ABF in caso di necessità. Il 64 per cento ha considerato adeguata la durata della procedura

¹ Tra coloro che hanno risposto al questionario, il 77 per cento ha presentato ricorso senza l'ausilio di un rappresentante; i ricorsi presentati dai soggetti che hanno partecipato all'indagine sono stati accolti nel 52 per cento dei casi, respinti nel 34 e cessati per intervenuti accordi fra le parti nel restante 14 per cento.

⁹ Sulla contrazione potrebbe avere inciso anche l'aumento degli inadempimenti degli intermediari su questa materia.

(era il 52 nel 2020; figura B). Rispetto al biennio precedente il grado di soddisfazione del cliente risulta dunque complessivamente accresciuto.

Il 62 per cento non ritiene necessaria l'assistenza di un professionista per la presentazione del ricorso.

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso (valori percentuali)

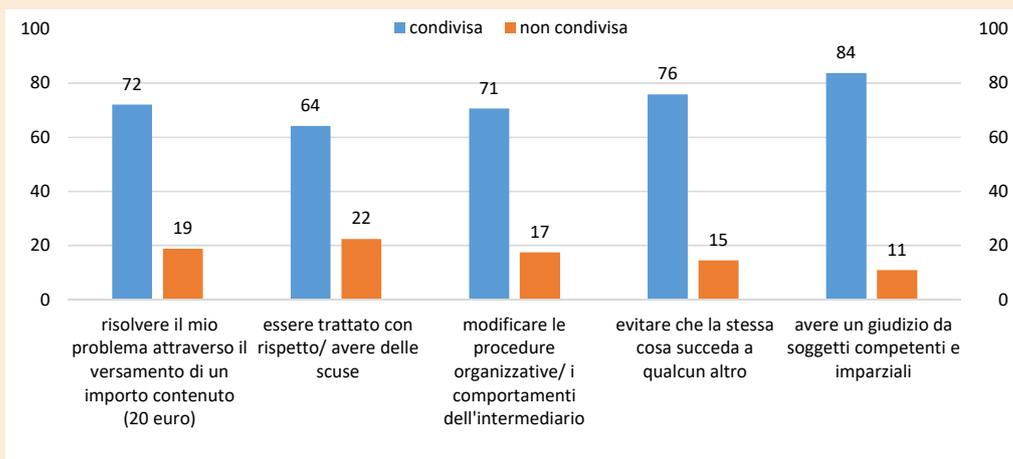
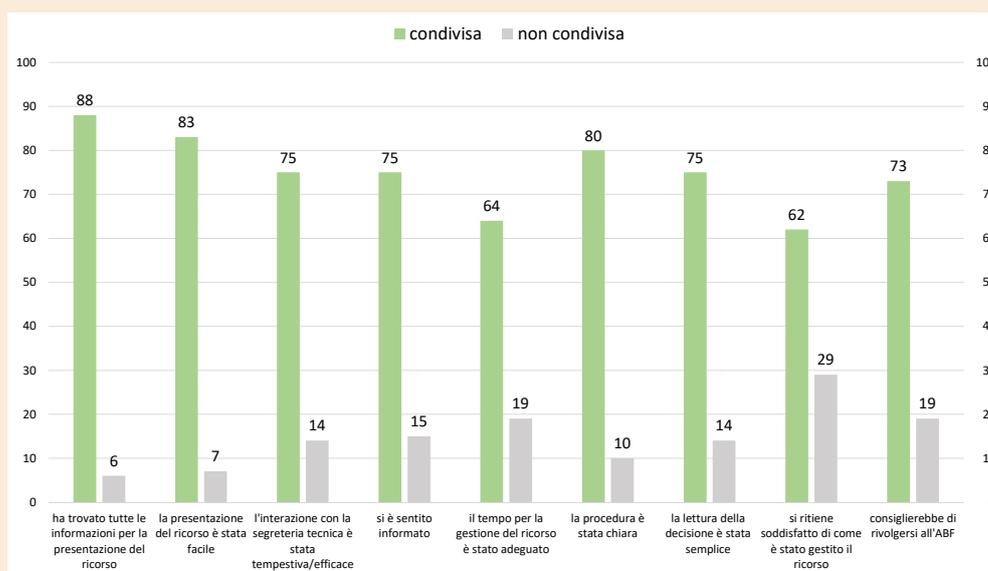
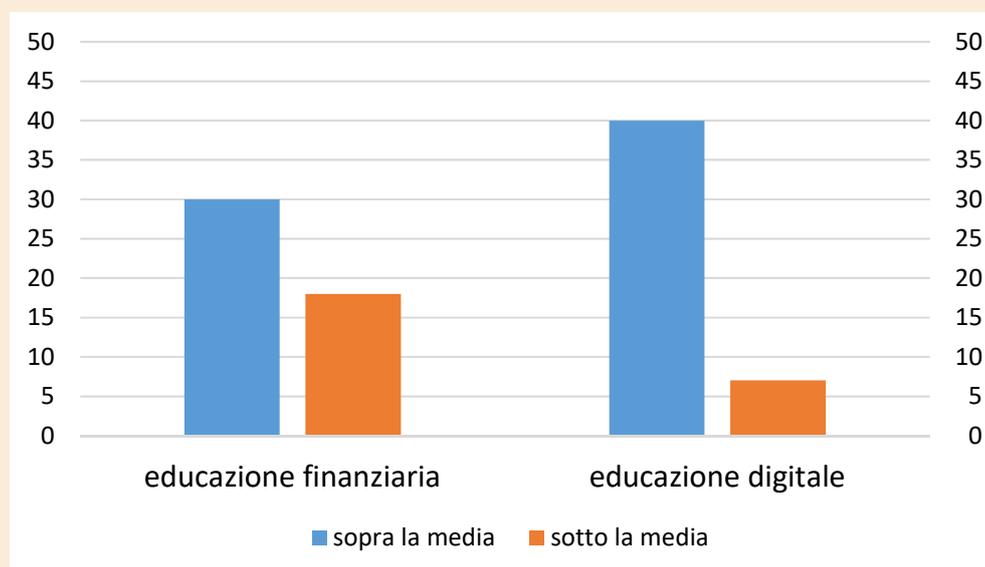


Figura B

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



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



Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati mostrano che oltre il 90 per cento degli intervistati ha avuto accesso almeno una volta al mese al proprio conto in modalità home banking, il 76 per cento ha effettuato bonifici online; l'86 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

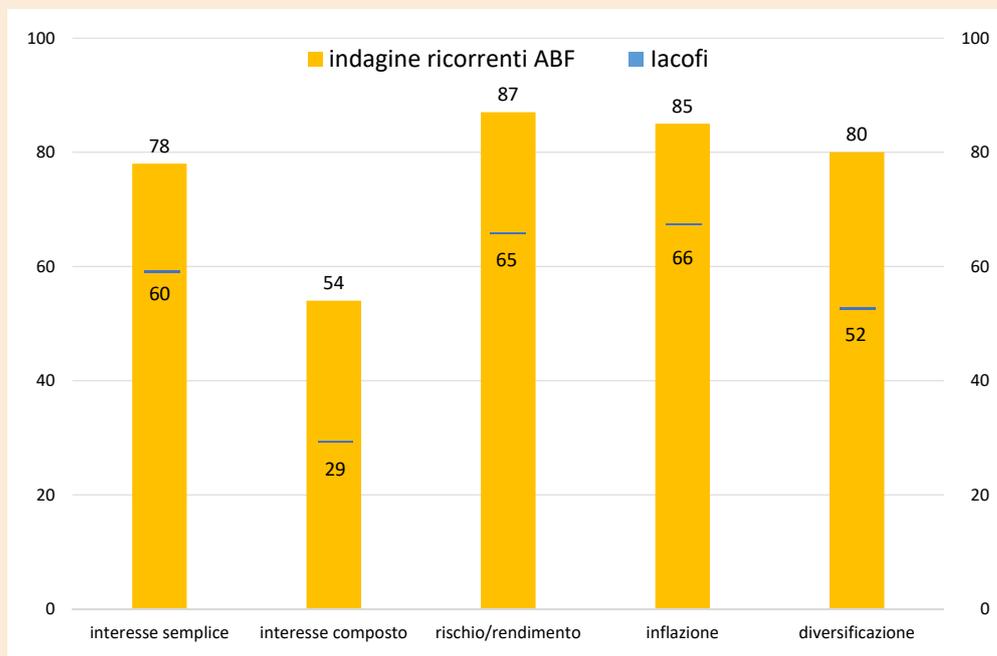
Un'altra sezione è stata dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti². Dalle risposte risulta che il saldo fra la quota degli intervistati che ha valutato le proprie competenze al di sopra e al di sotto della media è positivo in entrambi gli ambiti. Il saldo è particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti online (figura C).

Gli intervistati hanno mostrato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine Iacofi³, in particolare rispondendo correttamente nel 78 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 54 ai quesiti su quello composto (60 e 29 per cento nell'indagine Iacofi, rispettivamente; figura D). È emersa inoltre una forte correlazione fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e l'autovalutazione delle stesse.

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

³ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il riquadro: *La seconda indagine sull'alfabetizzazione finanziaria degli italiani* nel capitolo 7 della *Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia* sul 2020.

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





3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2020



Il conto corrente

Leggi Regolamenti Circolari



Il conto corrente è uno strumento fondamentale per la gestione del denaro che il cliente può versare o prelevare in qualsiasi momento: la banca custodisce le somme depositate e offre una serie di servizi, quali l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, i pagamenti, anche mediante l'utilizzo di carte o attraverso assegni, bonifici e addebiti diretti.

Le disposizioni emanate dalla Banca d'Italia indicano le informazioni che l'intermediario è tenuto a fornire sul contratto di conto corrente affinché le condizioni del rapporto e le sue variazioni siano note ai clienti in modo chiaro e trasparente.

Sulla base delle nuove regole europee che tutelano gli utilizzatori di servizi di pagamento, il conto corrente bancario è una tipologia di "conto di pagamento". Tutti gli intermediari sono obbligati a offrire ai consumatori il conto di base che consente di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali (per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia: ***L'Economia per tutti***).

L'apertura del conto. – L'Arbitro si è pronunciato sul diritto di ottenere l'apertura di un conto corrente bancario e ha ribadito che, salva l'ipotesi del conto di base riservato ai consumatori, non vi è alcun obbligo per gli intermediari di aprire un conto corrente a clienti non consumatori¹ e che il rifiuto rientra nell'ambito dell'autonomia decisionale della banca. Quest'ultima, secondo il consolidato orientamento dell'ABF, è tenuta al rispetto dei principi di buona fede e correttezza nelle relazioni con la clientela, che comprendono anche il dovere di fornire spiegazioni sulle ragioni della mancata apertura del rapporto bancario. L'Arbitro ha respinto un ricorso in cui l'intermediario, motivando adeguatamente la propria decisione, aveva negato al cliente non consumatore l'apertura del conto per pregresse vicende bancarie non regolari, che avevano generato perdite per la banca stessa².

¹ Per la definizione di "consumatore" e "non consumatore", cfr. il paragrafo: *Chi può presentare un ricorso all'ABF* del capitolo 1.

² Decisione **14065/2020**.

La compensazione. – Il Collegio di coordinamento ha affrontato il tema della compensazione in un rapporto di conto corrente. Nel caso esaminato i ricorrenti consumatori avevano contestato che sul loro conto corrente fosse stata addebitata l'imposta di registrazione di una sentenza pronunciata in un processo civile che li riguardava.

Il Collegio, nel richiamare l'orientamento della Corte di cassazione³, ha precisato che la compensazione legale non può operare qualora i titolari di un conto corrente si manifestino contrari alla compensazione di un loro debito con il saldo attivo del conto. La clausola contrattuale invocata dalla banca, che prevedeva la compensazione dell'eventuale debito dei correntisti con il saldo attivo del conto corrente, è stata ritenuta dall'ABF vessatoria e quindi nulla (ferma restando la validità del contratto), in quanto creava un significativo squilibrio di diritti e di obblighi contrattuali a svantaggio dei correntisti. Il Collegio ha pertanto disposto la restituzione dell'importo addebitato ai ricorrenti⁴.

La cointestazione. – L'Arbitro si è occupato anche di conti correnti cointestati a firma disgiunta, nei quali è consentito a ciascun cointestatario eseguire le operazioni in piena autonomia. In un caso la cliente, titolare insieme alla sorella di un conto corrente a firma disgiunta, contestava all'intermediario di avere consentito l'esecuzione di un bonifico di rilevante importo disposto dalla cointestataria, senza la propria autorizzazione.

Richiamando il proprio consolidato orientamento, il Collegio ha respinto il ricorso, precisando che la banca non può rifiutarsi di eseguire l'ordine disposto da uno dei cointestatori di un conto corrente a firma disgiunta⁵.

La successione ereditaria. – In un caso di successione ereditaria, il ricorrente lamentava che – a seguito del decesso del padre, titolare di un conto corrente a firma disgiunta insieme a un'altra figlia – l'intermediario aveva consentito a quest'ultima di prelevare l'intero saldo, nonostante la mancata presentazione della dichiarazione di successione (necessaria per svincolare le somme). Il Collegio ha respinto il ricorso in quanto il ricorrente non aveva provato di avere comunicato il decesso all'intermediario alla data delle operazioni contestate⁶.

Posizione della giurisprudenza



La Corte di cassazione è tornata sul tema della cointestazione del conto corrente, ribadendo che, quando le disposizioni contrattuali prevedono la firma disgiunta, entrambi i cointestatori del rapporto possono compiere operazioni attive e passive anche

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

⁴ Collegio di coordinamento, decisione **2438/2021**.

⁵ Decisione **1508/2020**.

⁶ Decisione **12174/2020**.

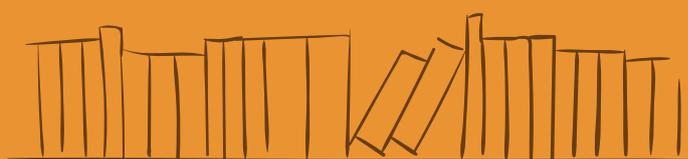
separatamente. Lo stesso diritto permane pure in caso di decesso di uno dei contitolari: la banca è quindi tenuta a versare il saldo del rapporto al contitolare sopravvissuto che lo richieda ed è in tal caso liberata nei confronti degli eventuali eredi¹.

¹ Cass., Sez. II, ordinanza del 19 marzo 2021, n. 7862.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

Leggi Regolamenti Circolari



Il cliente ha diritto di ottenere copia della documentazione relativa a operazioni poste in essere con la propria banca negli ultimi dieci anni. La richiesta può essere presentata dal cliente oppure da chi gli succede a qualunque titolo e da colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni, ai sensi dell'art. 119 TUB. La banca deve rispondere non oltre 90 giorni e può addebitare al cliente solo i costi di produzione della documentazione.

La richiesta di copia del contratto. – L'Arbitro ha chiarito che il diritto a ottenere copia del contratto stipulato trova fondamento nell'art. 117 TUB e può essere esercitato in ogni momento del rapporto. La possibilità di chiedere la copia è quindi soggetta all'ordinario termine di prescrizione decorrente dalla data di estinzione del contratto; è pertanto sufficiente che la richiesta venga fatta entro dieci anni dalla cessazione del rapporto. In questi casi, secondo l'ABF, non si applica l'art. 119 TUB che limita il diritto di accesso ai soli documenti relativi a operazioni compiute nei dieci anni precedenti la richiesta⁷.

Il garante. – Il diritto alla consegna di copia dei documenti relativi a un rapporto garantito spetta anche al fideiussore: dal momento della costituzione della garanzia sorge infatti tra il fideiussore e la banca un rapporto diretto che consente di qualificarlo come cliente dell'intermediario, in quanto il garante è un potenziale destinatario degli effetti del rapporto garantito.

L'ABF ha quindi accolto il ricorso presentato da ricorrenti che, in qualità di fideiussori, avevano chiesto copia della documentazione relativa alle condizioni del finanziamento concesso alla società garantita, oltre che della fideiussione rilasciata all'intermediario⁸.

⁷ Decisione **1358/2020**.

⁸ Decisione **3444/2020**.

I costi. – L’ABF ha affrontato la questione della congruità dei costi richiesti dall’intermediario per il rilascio della documentazione bancaria⁹. Nel caso esaminato il ricorrente riteneva che le somme addebitate dall’intermediario non fossero giustificate, in quanto non corrispondenti ai “costi di produzione” previsti dalla normativa. Secondo il Collegio l’intermediario non è tenuto a fornire una prova analitica delle spese concretamente sostenute, che sono ammissibili a condizione che non si traducano in forme di remunerazione per il servizio reso. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso¹⁰.

La privacy. – L’ABF ha affrontato anche il tema della violazione della normativa sulla privacy. Il ricorrente chiedeva l’accesso alla documentazione sui rapporti di conto corrente intestati al genitore defunto, che non l’aveva incluso nella successione testamentaria¹¹. La banca aveva provveduto alla consegna degli estratti conto, ma con oscuramento dei dati riguardanti altre persone per la tutela della riservatezza dei terzi.

L’Arbitro ha richiamato il proprio orientamento consolidato secondo il quale la formulazione dell’art. 119 TUB, che riconosce il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria sia al cliente, sia a “colui che gli succede a qualunque titolo”, debba essere intesa in senso ampio: il diritto spetta quindi non solo all’erede ma anche alla persona, sebbene non considerata nel testamento, alla quale la legge riserva una quota di eredità¹².

Posizione della giurisprudenza



Il Tribunale di Bari ha affermato che il limite decennale previsto dalla norma si riferisce esclusivamente alla documentazione riguardante singole operazioni e non anche al contratto, la cui copia è oggetto del distinto obbligo di consegna previsto dall’art. 117 TUB, o agli estratti conto, che la banca è tenuta a consegnare al cliente durante il rapporto e alla sua scadenza. In questi due casi il diritto di riceverne copia è pertanto soggetto al termine decennale di prescrizione ordinaria decorrente dalla chiusura del rapporto¹.

¹ Tribunale di Bari, ordinanza del 7 ottobre 2020.

⁹ L’intermediario aveva richiesto per il rilascio della documentazione l’importo complessivo di euro 536,74, pari a euro 10,33 per ciascun documento ed euro 2,50 per ogni estratto conto.

¹⁰ Decisione **13677/2020**.

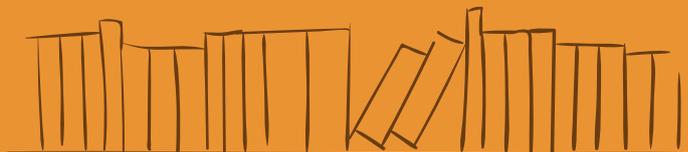
¹¹ Il figlio è per legge considerato legittimario: in quanto tale ha diritto di ricevere una quota del patrimonio del parente defunto (cosiddetta legittima) della quale il testatore non può disporre.

¹² Decisione **7015/2021**.



I depositi bancari

Leggi
Regolamenti
Circolari



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

Per ulteriori informazioni, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la sezione: **Depositi a risparmio**.

Il libretto di deposito a risparmio. – L'Arbitro ha esaminato una controversia riguardante un deposito a risparmio, aperto circa quarant'anni prima, per il quale il ricorrente aveva chiesto all'intermediario la liquidazione del saldo e degli interessi maturati a un determinato tasso contrattuale dal 1° gennaio 1999. La banca aveva rimborsato, oltre alla somma depositata, gli interessi maturati nel quinquennio antecedente la prima richiesta del cliente, calcolati al tasso legale che era inferiore a quello indicato dal ricorrente. L'Arbitro, sulla base di un orientamento consolidato, ha rigettato il ricorso. Il Collegio, da un lato, ha affermato che gli interessi sono soggetti al termine di prescrizione quinquennale e, dall'altro, che il cliente non aveva comunque offerto documenti che provassero l'esistenza del tasso contrattuale da lui rivendicato¹³.



I buoni fruttiferi postali

Leggi
Regolamenti
Circolari



I buoni fruttiferi postali sono emessi da Cassa depositi e prestiti spa, assistiti dalla garanzia dello Stato italiano e collocati da Poste Italiane spa; garantiscono la restituzione del capitale investito e il pagamento di un interesse.

¹³ Decisione 305/2020.

Ai buoni fruttiferi postali (come ai libretti di risparmio postale) non si applicano le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia. La normativa di riferimento è dettata dal Ministro dell'Economia e delle finanze (MEF)¹. Per controversie relative ai buoni fruttiferi postali si può comunque ricorrere all'ABF.

¹ Decreto del MEF del 6 ottobre 2004, recentemente modificato con decreto del MEF del 5 ottobre 2020.

I buoni della serie Q/P e della serie Q. – L'ABF ha esaminato diverse contestazioni relative ai buoni fruttiferi postali appartenenti alla serie Q/P, ossia buoni della serie Q emessi sui moduli della precedente serie P. Su questi buoni erano stati posti un timbro sulla parte anteriore, con l'indicazione della nuova serie Q, e un timbro sulla parte posteriore, con l'indicazione dei nuovi tassi di interesse relativi alla serie Q per i primi vent'anni di fruttuosità. Per il restante periodo, dal ventunesimo al trentesimo anno, il timbro modificativo non variava i rendimenti originariamente riportati sul titolo, più elevati rispetto a quanto previsto dal decreto ministeriale istitutivo della serie Q.

In proposito l'Arbitro ha confermato il proprio consolidato orientamento, ritenendo che al sottoscrittore del buono appartenente alla serie Q/P spettano i rendimenti più favorevoli per gli ultimi dieci anni di fruttuosità: il timbro sostituisce solamente la regolamentazione degli interessi dal primo al ventesimo anno, ingenerando nel cliente l'affidamento in ordine all'applicabilità per il periodo successivo delle condizioni di rimborso originariamente previste sul retro del titolo¹⁴.

L'Arbitro ha ricevuto anche ricorsi riguardanti buoni fruttiferi postali della serie Q (emessi sulla modulistica rilasciata per tale serie), in cui i sottoscrittori lamentavano di avere ricevuto la liquidazione di un importo inferiore alle condizioni indicate sul titolo.

In un caso il Collegio ha rilevato che il minore rendimento dipendeva, secondo l'intermediario, dall'applicazione della disciplina fiscale. Ha quindi ribadito che, in base alla normativa di riferimento, il buono appartenente alla serie Q matura interessi soggetti alla ritenuta fiscale del 12,50 per cento e che gli interessi, per i primi vent'anni di rendimento del titolo, sono calcolati annualmente al netto di tale ritenuta.

In linea con la posizione del Collegio di coordinamento¹⁵, l'Arbitro ha affermato la propria competenza a decidere sulla richiesta del titolare del buono, in quanto la disciplina fiscale, precedente o successiva all'emissione del titolo, rileva soltanto ai fini della quantificazione dei rendimenti e deve essere tenuta in considerazione per la determinazione del loro valore. Il Collegio ha quindi respinto la richiesta del cliente, osservando che dalla documentazione relativa al ricorso risultava che l'intermediario aveva correttamente proceduto alla liquidazione del buono¹⁶.

¹⁴ Decisione **5618/2021**.

¹⁵ Collegio di coordinamento, decisione **6142/2020**.

¹⁶ Decisione **23791/2020**.

La clausola “pari facoltà di rimborso”. – Il Collegio di coordinamento, in seguito a una recente decisione della Corte di cassazione, si è pronunciato nuovamente sul diritto del contitolare di buoni fruttiferi postali, sottoscritti con la clausola “pari facoltà di rimborso”¹⁷, di riscuotere i titoli dopo il decesso di uno dei cointestatari. La Suprema Corte, applicando la disciplina prevista per i libretti di risparmio postale, ha affermato la necessità della quietanza di tutti gli eredi¹⁸.

L’Arbitro ha osservato che le norme sui libretti di risparmio postale non si estendono automaticamente ai buoni fruttiferi postali per tre ordini di motivi: (a) i buoni sono “documenti di legittimazione”, aventi la funzione di identificare il soggetto che ha diritto alla prestazione e, quindi, l’intermediario non può rifiutare il rimborso per tutelare le ragioni di terzi; (b) la norma prevista per il rimborso dei libretti di risparmio postale in caso di morte di uno degli intestatari pone un limite al diritto dei contitolari superstiti e non può essere estesa a casi diversi da quello espressamente disciplinato; (c) per i buoni fruttiferi postali è previsto che siano rimborsabili a vista¹⁹.

Il Collegio di coordinamento ha confermato il proprio orientamento²⁰, richiamando anche una successiva decisione della Corte di cassazione²¹: nell’ipotesi di buoni fruttiferi postali cointestati con pari facoltà di rimborso, ciascuno dei contitolari ha il diritto di riscuoterli anche nel caso di decesso di uno o più cointestatari. La quietanza congiunta dei coeredi potrebbe essere necessaria qualora il ricorso sia proposto da un erede del contitolare defunto e l’intermediario abbia un effettivo interesse all’accertamento del diritto nei confronti di tutti a causa dell’opposizione di un altro coerede²².

I buoni della serie AA1 emessi sulla modulistica della serie AF. – L’ABF si è occupato di un ricorso in cui la cliente, cointestataria di un buono fruttifero postale, lamentava di non avere ricevuto alcun rimborso in quanto l’intermediario aveva opposto l’intervenuta prescrizione del suo diritto. La cliente contestava anche che non era indicata la data di scadenza del buono e di non avere ricevuto il foglio informativo.

Il Collegio ha rilevato che il buono apparteneva alla serie AA1 ed era stato emesso sulla modulistica appartenente alla serie AF.

In particolare sul fronte del titolo era stata aggiunta, a penna, l’indicazione della serie AA1 (con una durata inferiore del periodo di fruttuosità del buono e una diversa

¹⁷ La clausola consente a ciascun sottoscrittore dei buoni di chiedere separatamente dagli altri la liquidazione dell’intero valore dei titoli.

¹⁸ Cass., Sez. VI, ordinanza del 10 giugno 2020, n. 11137.

¹⁹ Ai sottoscrittori è quindi assicurata, in qualsiasi momento, la restituzione del capitale investito, aumentato degli interessi maturati, al netto degli eventuali oneri fiscali.

²⁰ Collegio di coordinamento, decisione [22747/2019](#).

²¹ Cass., Sez. VI, ordinanza del 5 agosto 2020, n. 16683, con cui la Corte ha rimesso la questione alla prima Sezione civile, per la trattazione in pubblica udienza.

²² Collegio di coordinamento, decisione [19782/2020](#).

misura del rendimento)²³. Sul retro del buono, sempre a penna, era stato sbarrato il timbro della serie AF con i relativi rendimenti ed era stata apposta l'indicazione "AA1"; il retro del titolo riportava la dicitura "a termine" e un timbro postale con la data di emissione, nonché la sottoscrizione del cliente e dell'impiegato postale.

L'Arbitro ha ritenuto che ai buoni fruttiferi postali della serie AA1, emessi sulla modulistica della serie AF (o di altre serie di buoni), si applicano le condizioni previste per la serie AA1 se le correzioni apposte a mano, indicanti la serie AA1, sono state validate, come nel caso in esame, dal timbro dell'ufficio postale e dalla firma dell'impiegato. La decisione è stata assunta in applicazione del principio di tutela del legittimo affidamento del sottoscrittore nelle condizioni di rendimento indicate sul buono, sancito dalla Corte di cassazione²⁴.

Con riferimento alla mancata consegna del foglio informativo, l'Arbitro ha rilevato che, in linea con quanto affermato dal Collegio di coordinamento²⁵, la mancata consegna non impedisce comunque all'intermediario di eccepire l'intervenuta prescrizione del diritto del sottoscrittore alla riscossione dei titoli²⁶.

La variazione dei tassi di interesse successiva all'emissione dei buoni. – Il sottoscrittore di un buono fruttifero postale della serie P, emesso nel febbraio 1986, contestava di avere ricevuto una somma inferiore rispetto a quella dovuta in base alle condizioni di rendimento riportate sul retro del titolo. Il Collegio ha ribadito che il DM del 13 giugno 1986, istitutivo della serie Q, ha esteso la misura dei tassi di interesse prevista per questa nuova serie anche ai buoni emessi in precedenza e sottoscritti entro il 30 giugno 1986, tra i quali rientra il buono oggetto di ricorso.

In linea con quanto espresso dal Collegio di coordinamento²⁷, l'Arbitro ha osservato che per i buoni soggetti alle previsioni del Codice postale²⁸, come quello in esame, sono ammesse variazioni del tasso di interesse, anche in senso sfavorevole al cliente, con provvedimenti della Pubblica autorità successivi alla sottoscrizione dei titoli. Il Collegio ha pertanto respinto il ricorso²⁹.

I buoni non ancora scaduti. – Secondo l'ABF, il titolare di buoni fruttiferi postali può presentare ricorso in caso di contrasto sui rendimenti da liquidare anche se non ha ancora riscosso i titoli, a due condizioni: deve trattarsi di buoni scaduti e il cliente deve avere presentato il preventivo reclamo all'intermediario.

²³ In particolare per i buoni della serie AA1 è prevista la liquidazione del capitale, con un tasso di interesse lordo del 35 per cento, alla scadenza del sesto anno successivo all'emissione; per i buoni della serie AF è invece previsto che il capitale raddoppi dopo 9 anni e 6 mesi e triplichi dopo 14 anni, al lordo delle ritenute fiscali.

²⁴ Cass., Sez. Un., sentenza del 15 giugno 2007, n. 13979.

²⁵ Collegio di coordinamento, decisione **17814/2019**.

²⁶ Decisione **10343/2020**.

²⁷ Collegio di coordinamento, decisione **6142/2020**.

²⁸ DPR 156/1973, in particolare Part. 173.

²⁹ Decisione **17090/2020**.

In un caso in cui i buoni non erano ancora scaduti il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile, poiché il sottoscrittore non aveva un interesse concreto e attuale per rivolgersi all'ABF³⁰.

Posizione della giurisprudenza



Con riferimento al rendimento dei buoni fruttiferi della serie Q/P la posizione della giurisprudenza ordinaria non è uniforme.

La Corte d'appello di Torino si è espressa in accordo con l'orientamento consolidato dell'ABF e, richiamando anche i principi affermati dalle Sezioni Unite della Suprema Corte¹, ha ritenuto che il sottoscrittore deve poter fare affidamento sui rendimenti risultanti dal testo del buono, anche se difformi rispetto a quelli previsti dalla normativa in vigore al momento della sottoscrizione². La Corte d'appello di Milano si è invece espressa in senso opposto, sottolineando che la pronuncia delle Sezioni Unite riguardava una fattispecie diversa e concludendo che l'omessa modifica degli interessi relativi all'ultimo decennio, sul retro del buono, non è idonea a generare un legittimo affidamento nel sottoscrittore³.

Sui buoni fruttiferi cointestati e muniti della clausola di pari facoltà di rimborso la Corte d'appello di Milano si è pronunciata confermando l'orientamento dell'ABF. Nel caso oggetto di giudizio, il ricorrente lamentava il rifiuto dell'intermediario di rimborsare integralmente il buono di cui era cointestatario insieme ai genitori defunti, in quanto non tutti i coeredi avevano rilasciato la quietanza richiesta dalla normativa sui libretti di risparmio postale. La Corte ha stabilito l'illegittimità del rifiuto opposto, rilevando che la normativa sui libretti di risparmio postale non può ritenersi applicabile anche ai buoni fruttiferi postali⁴.

La Corte di cassazione ha invece rimesso quest'ultima questione alla prima Sezione per la trattazione in udienza pubblica⁵.

¹ Cass., Sez. Un., sentenza del 15 giugno 2007, n. 13979.

² Corte d'appello di Torino, sentenza del 15 febbraio 2021, n. 183.

³ Corte d'appello di Milano, sentenza del 6 agosto 2020, n. 2060.

⁴ Corte d'appello di Milano, sentenza del 12 marzo 2020.

⁵ Cass., Sez. VI, ordinanza del 5 agosto 2020, n. 16683 e in precedenza, Cass., Sez. VI, ordinanza del 10 giugno 2020, n. 11137.

³⁰ Decisione [9446/2020](#).



Il deposito titoli in amministrazione

Leggi Regolamenti Circolari



Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga, tra l'altro, a custodire i titoli del cliente e a riscuotere, per conto del cliente, gli interessi o i dividendi. Nella prassi questo particolare contratto bancario è spesso collegato ad altri contratti aventi ad oggetto la prestazione di servizi di investimento; questi servizi sono disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF) e i connessi profili di trasparenza sono di competenza della Consob.

I costi applicati alle operazioni di trasferimento dei titoli. – In un caso il titolare di un conto di deposito titoli lamentava che l'importo dei costi relativi al trasferimento del proprio portafoglio titoli fosse eccessivo.

L'Arbitro ha preliminarmente osservato che la normativa in materia di chiusura dei contratti di durata³¹ – che prevede limiti ai costi applicabili dagli intermediari – si applica solo in presenza di una chiara prova del nesso funzionale tra trasferimento di tutti i titoli e chiusura del relativo rapporto di deposito. Secondo l'Arbitro nel caso di specie non vi era prova che l'operazione di trasferimento titoli fosse collegata alla chiusura del conto. Il ricorso è stato rigettato in quanto i costi applicati dall'intermediario risultavano congruenti con quelli indicati nella documentazione informativa messa a disposizione del ricorrente³².



I mutui e gli altri finanziamenti

Leggi Regolamenti Circolari



Il mutuo è una forma di finanziamento a medio e a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dall'intermediario (mutuante) l'intera somma richiesta in

³¹ Art. 120-bis TUB.

³² Decisione [13167/2020](#).

un'unica soluzione e la rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile.

Il cliente ha diritto di trasferire in tempi contenuti il mutuo presso un intermediario diverso da quello originario, senza l'applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura (surroga).

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

La concessione del credito. – Secondo il consolidato orientamento dell'ABF, la concessione di credito rientra nell'autonomia imprenditoriale della banca, anche al fine di assicurarne la sana e prudente gestione³³. La banca tuttavia deve rispettare gli obblighi di correttezza e buona fede, comunicando tempestivamente il rifiuto dell'erogazione del credito e motivandolo adeguatamente, come fatto dall'intermediario in un caso esaminato dall'Arbitro³⁴.

La surroga. – L'ABF si è pronunciato sulla domanda di risarcimento del danno provocato dal ritardo nel perfezionamento della surroga di un mutuo. Nel caso di specie il cliente, dopo il rigetto di un ricorso presentato all'ABF nei confronti della banca surrogata (vecchio finanziatore), aveva proposto una nuova domanda di risarcimento danni nei confronti della banca subentrante (nuovo finanziatore). Chiarito che la previsione di cui all'art. 120-quater TUB³⁵ si applica solo nei confronti del vecchio finanziatore, il Collegio ha precisato che la responsabilità dell'intermediario subentrante può essere accertata secondo i principi generali che impongono alla banca di agire secondo buona fede e correttezza anche nella fase precontrattuale. Il Collegio, nel valutare il comportamento tenuto dalla banca subentrante, ha rilevato che la procedura di surroga aveva avuto una durata eccessiva, considerati anche i tempi previsti dalla normativa. Ha poi osservato che il ricorrente era stato tempestivo nella risposta e collaborativo nei rapporti con intermediario e che il finanziatore originario aveva fornito pronta assistenza nella procedura. L'Arbitro ha pertanto condannato il nuovo finanziatore a versare l'importo di euro 2.000 a titolo di risarcimento del danno liquidato in via equitativa, in ragione del ritardo di circa tre mesi nel completamento dell'operazione di surroga³⁶.

³³ Per ottenere un finanziamento è necessario dimostrare di essere in grado di restituire alle scadenze stabilite la somma ottenuta in prestito. Questa capacità (merito creditizio) viene valutata dal finanziatore prima di concedere il prestito.

³⁴ Decisione **21750/2020**.

³⁵ L'art. 120-quater TUB disciplina il procedimento di surroga, prevedendo che deve completarsi entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla richiesta dell'importo del debito residuo, e che in caso di ritardi dovuti al comportamento del finanziatore originario, quest'ultimo è tenuto a risarcire il cliente.

³⁶ Decisione **7846/2020**.

Posizione della giurisprudenza



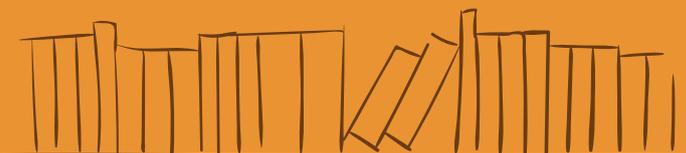
In relazione alla mancata concessione di un finanziamento a una società immobiliare, il Tribunale di Firenze, richiamando l'orientamento espresso dall'ABF, ha rammentato l'insindacabilità delle scelte dell'intermediario sulla finanziabilità della clientela e l'obbligo della banca di comportarsi con trasparenza, buona fede e correttezza, non solo in sede di esecuzione del contratto, ma anche durante le trattative. Nel caso in esame il Tribunale ha ritenuto che non c'era stata un'interruzione ingiustificata delle trattative idonea a determinare la responsabilità dell'intermediario. I dipendenti della banca avevano semplicemente tenuto i contatti con i rappresentanti della società attrice e di volta in volta suggerito alcune soluzioni, senza tuttavia mai garantire effettivamente che queste sarebbero state accolte dagli organi deliberanti¹.

¹ Tribunale di Firenze, sentenza del 20 maggio 2020, n. 1116.



La fideiussione omnibus

Leggi Regolamenti Circolari



Con la fideiussione il garante si impegna nei confronti del creditore a garantire il pagamento di un debito di un'altra persona (debitore principale). La garanzia è personale perché il fideiussore risponde del pagamento del debito con tutto il proprio patrimonio.

Mediante la fideiussione *omnibus* il fideiussore garantisce alla banca il pagamento di tutti i debiti presenti e futuri che il cliente ha assunto o assumerà nei confronti dell'intermediario in dipendenza di qualsiasi operazione bancaria. In base all'art. 1938 c.c., la fideiussione *omnibus* deve prevedere l'importo massimo garantito dal fideiussore.

Con riferimento allo schema negoziale di fideiussione *omnibus* a suo tempo predisposto dall'Associazione bancaria italiana (ABI)¹, nel 2005 la Banca d'Italia, nell'esercizio dei compiti di regolamentazione della concorrenza per il settore bancario attribuiti in seguito all'Autorità garante della concorrenza e del mercato, aveva ritenuto alcune previsioni dello schema lesive della concorrenza, nella misura in cui fossero state applicate in modo uniforme². L'ABI ha conseguentemente rimosso queste clausole dallo schema.

¹ L'ABI è un'associazione volontaria di banche e intermediari finanziari, senza finalità di lucro.

² **Provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2 maggio 2005.**

Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla validità di un contratto di fideiussione *omnibus* stipulato nel 2014, utilizzando lo schema negoziale dell'ABI oggetto del provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2 maggio 2005.

L'Arbitro ha osservato che il divieto di intese lesive della concorrenza deve essere interpretato anche come divieto di stipulare contratti che, in modo uniforme, recepiscono i prezzi di acquisto o di vendita o le altre condizioni fissati dall'intesa anticoncorrenziale (contratti "a valle"). Ha quindi affermato la nullità delle clausole del contratto di fideiussione *omnibus* che avevano lo stesso contenuto di quelle dello schema negoziale dell'ABI considerate lesive della concorrenza dalla Banca d'Italia³⁷.

Il Collegio di coordinamento ha richiamato, in applicazione dell'art. 1419 c.c. (sulla nullità parziale del contratto), che la nullità di singole clausole comporta la nullità dell'intero contratto se risulta che le parti non lo avrebbero concluso senza quelle clausole. Ha dunque osservato che, se la nullità parziale del contratto "a valle" riguarda clausole accessorie, il contratto resta valido per il resto; se invece la nullità parziale concerne clausole essenziali del contratto, questo è integralmente nullo, salvo che la legge stabilisca la sostituzione delle clausole invalide con specifiche previsioni normative.

L'Arbitro ha rilevato che le clausole contrattuali sono da considerarsi accessorie quando, se non fossero state inserite nel contratto, quest'ultimo avrebbe comunque avuto un contenuto determinato³⁸, fatta salva la diversa volontà delle parti. Nel caso in esame ha ritenuto che le clausole nulle fossero da qualificarsi come accessorie e che pertanto il contratto di fideiussione *omnibus* fosse valido per il resto.

Il Collegio di coordinamento ha infine precisato che si tratta di una nullità che può essere fatta valere solo dal cliente ed è rilevabile d'ufficio soltanto nell'interesse del cliente stesso. In conclusione ha accolto parzialmente la richiesta del ricorrente, che domandava l'accertamento della nullità integrale del contratto di fideiussione *omnibus*³⁹.

Posizione della giurisprudenza



Nel corso degli ultimi anni la Corte di cassazione è intervenuta in diverse occasioni sul tema dell'invalidità delle clausole contenute in contratti di fideiussione *omnibus*

³⁷ Per ulteriori approfondimenti, cfr. in particolare le seguenti clausole indicate nel provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2005: (a) clausola di sopravvivenza, in base alla quale il fideiussore è tenuto a rimborsare le somme erogate dalla banca anche quando le obbligazioni garantite siano dichiarate invalide; (b) clausola di reviviscenza, secondo la quale il fideiussore è tenuto a rimborsare alla banca le somme da questa incassate in pagamento di obbligazioni garantite, poi restituite a seguito di annullamento, inefficacia o revoca dei pagamenti stessi, oppure per qualsiasi altro motivo; (c) clausola di rinuncia ai termini di cui all'articolo 1957 c.c., in forza della quale il fideiussore è tenuto a rimborsare la banca anche se questa non abbia proposto le sue istanze contro il debitore entro i termini previsti dalla norma.

³⁸ Artt. 1346 e seguenti, c.c.

³⁹ Collegio di coordinamento, decisione [14555/2020](#).

stipulati in conformità con lo schema negoziale dell'ABI oggetto del provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2 maggio 2005.

Con una prima pronuncia la Corte ha affermato il principio di diritto secondo cui la dichiarazione di nullità dei contratti "a valle" non è impedita per il solo fatto che questi siano stati stipulati anteriormente all'accertamento di un'intesa anticoncorrenziale da parte dell'autorità competente, purché l'intesa restrittiva della concorrenza sia stata posta in essere prima del negozio dichiarato nullo¹.

La Corte ha chiarito che la nullità di alcune clausole presenti nello schema contrattuale predisposto dall'ABI non comporta l'automatica e integrale nullità della fideiussione stipulata sulla base di tale modello: la nullità del contratto "a valle" deve essere valutata alla luce dell'art. 1419 c.c., per cui il contratto rimane valido se, senza le clausole nulle, l'assetto degli interessi in gioco non risulta pregiudicato².

Da ultimo, in relazione alle incertezze nella giurisprudenza, la questione è stata rimessa alle Sezioni Unite della Corte di cassazione³.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 12 dicembre 2017, n. 29810.

² Cass., Sez. I, sentenza del 26 settembre 2019, n. 24044.

³ Cass., Sez. I, ordinanza del 30 aprile 2021, n. 11486.



I ricorsi sulle misure previste dalla normativa emergenziale

Leggi Regolamenti Circolari



Durante l'emergenza determinata dall'epidemia di Covid-19 sono state introdotte misure a sostegno dei cittadini e delle imprese quali:

- a) la modifica alla disciplina del Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, al fine di ampliare la platea di soggetti che hanno diritto alla sospensione delle rate del mutuo per un periodo massimo di 18 mesi;
- b) la possibilità per le micro, piccole e medie imprese (PMI), i professionisti e i lavoratori autonomi, in possesso di determinati requisiti, di richiedere una moratoria su linee di credito in conto corrente, finanziamenti per anticipi su crediti, prestiti non rateali, rate di prestiti e canoni in scadenza;
- c) la possibilità per le imprese, i professionisti e i lavoratori autonomi la cui attività è stata danneggiata dalla pandemia di richiedere agli intermediari finanziamenti

garantiti dal Fondo per le PMI (Fondo centrale di garanzia) oppure garantiti dal fondo SACE, con copertura variabile¹.

Con l'obiettivo di ampliare le misure di sostegno, l'ABI e l'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin)² hanno previsto, attraverso iniziative volontarie, la sospensione, da parte delle banche e degli operatori aderenti, delle rate (o della sola quota capitale) di mutui o di finanziamenti non coperti dai provvedimenti del Governo (ad es. i contratti di credito al consumo).

Maggiori informazioni sulle misure emergenziali sono disponibili sul portale della Banca d'Italia: ***L'Economia per tutti*** e sul **sito della Banca d'Italia**.

¹ DL 18/2020, convertito con modificazioni dalla L. 27/2020 (decreto "cura Italia") e DL 23/2020, convertito con modificazioni dalla L. 40/2020 (decreto "liquidità").

² L'Assofin riunisce i principali operatori, bancari e finanziari, nei comparti del credito al consumo e immobiliare.

Moratoria sui finanziamenti. – In un ricorso sulla sospensione dei finanziamenti prevista dall'art. 56 del DL "cura Italia" il ricorrente aveva chiesto la sospensione delle rate del finanziamento all'inizio di aprile del 2020; la banca l'aveva accordata solo a partire dal mese successivo, addebitando quindi la rata relativa al mese di marzo, in scadenza il 15 aprile. Il Collegio ha osservato che anche la rata di marzo rientrava nel periodo di sospensione: in accoglimento del ricorso, ha quindi disposto che la banca provvedesse allo storno dell'importo della mensilità⁴⁰.

Concessione di finanziamenti garantiti. – Il Collegio ha ritenuto che la banca avesse correttamente negato la richiesta di un finanziamento garantito dal Fondo centrale di garanzia, per assenza dei requisiti previsti dalla normativa. Nel caso esaminato è stata messa in rilievo, oltre alla presenza di numerosi protesti a carico dell'amministratore e socio unico della società richiedente il prestito, anche la sussistenza di una segnalazione a sofferenza nella Centrale dei rischi a carico della società stessa, che precludeva la possibilità di accesso al finanziamento assistito da garanzia pubblica⁴¹.

Il Collegio, con riferimento a un altro caso in cui la banca aveva negato la concessione del finanziamento, ha osservato che il decreto "liquidità" non esonera la banca dalla valutazione del merito creditizio e che la decisione di concedere o meno un finanziamento, anche ove ricorrano le condizioni previste, rientra in ogni caso nell'autonomia imprenditoriale della banca. Il Collegio ha rigettato il ricorso, ricordando che restano fermi per l'intermediario l'obbligo di rispettare i canoni generali di buona fede e correttezza nelle relazioni con la propria clientela e il dovere di fornire chiarimenti in caso di mancata concessione del credito⁴².

⁴⁰ Decisione **16496/2020**.

⁴¹ Decisione **20376/2020**.

⁴² Decisione **23071/2020**.

Posizione della giurisprudenza



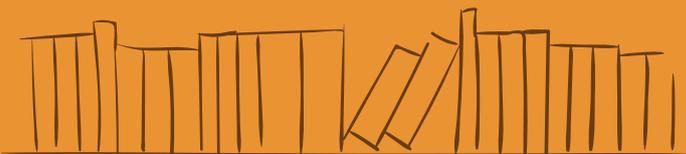
Il Tribunale di Bologna si è pronunciato su un ricorso ai sensi dell'art. 700 c.p.c., nel quale venivano chieste l'applicazione della moratoria dei pagamenti e la rinegoziazione dei debiti derivanti da due linee di credito e da un contratto di mutuo, misure previste rispettivamente dall'art. 56 del decreto "liquidità" e dall'art. 13 del decreto "cura Italia". Il giudice, nel rigettare la domanda, ha osservato che la società debitrice non rispettava i requisiti soggettivi richiesti dalla normativa emergenziale per la sospensione dei pagamenti, in quanto gravata da un'esposizione debitoria già classificata come deteriorata al momento del sopraggiungere della crisi sanitaria. Sulla richiesta di rinegoziazione basata sull'art. 13 (relativo alla concessione di finanziamenti garantiti dallo Stato), il Tribunale ha ritenuto che la normativa non introduce alcun obbligo in capo agli intermediari di concedere un finanziamento o di rinegoziare un debito in essere: resta ferma la valutazione discrezionale del merito creditizio che risponde all'esigenza di garantire sia gli interessi della banca, sia il buon uso del denaro pubblico¹.

¹ Tribunale di Bologna, ordinanza del 2 ottobre 2020.



Le polizze abbinare ai finanziamenti

Leggi Regolamenti Circolari



Le polizze abbinare ai finanziamenti di banche e altri intermediari proteggono il cliente in presenza di eventi (quali morte, invalidità permanente, infortunio, malattia, perdita dell'impiego) che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito, oppure ridurre il valore della garanzia prestata (ad es. danni all'immobile ipotecato a causa di incendio, crollo o altro evento). In caso di sinistro la compagnia di assicurazione versa un indennizzo all'assicurato.

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

Sia per le polizze del ramo vita sia per quelle del ramo danni l'intermediario è obbligato ad accettare i contratti assicurativi autonomamente reperiti dal cliente sul mercato (con lo stesso contenuto minimo richiesto dall'intermediario), senza variare le condizioni

offerte per il mutuo immobiliare o il credito al consumo. Il cliente che sottoscrive una polizza proposta dall'intermediario può recedere dalla stessa entro 60 giorni, ferma restando la validità ed efficacia del contratto di finanziamento.

Con **comunicazione del 17 marzo 2020**, la Banca d'Italia e l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) hanno richiamato gli operatori del mercato ad adottare cautele nell'offerta di prodotti abbinati a finanziamenti, in modo da garantire il rispetto della normativa di riferimento e preservare l'integrità del rapporto di fiducia con la clientela.

La polizza in caso di surroga. – Un ricorrente lamentava che, al momento della surroga del mutuo, la banca (vecchio finanziatore) non avrebbe dato seguito alla richiesta di mantenere in vita la polizza a copertura del credito stipulata al momento dell'accensione del finanziamento. Il Collegio ha accolto il ricorso contestando all'intermediario di non avere messo a disposizione del cliente, in occasione della surroga del mutuo, il modulo necessario al mantenimento dell'assicurazione, previsto dalle condizioni di polizza.

Secondo l'Arbitro il comportamento omissivo dell'intermediario ha impedito al cliente di conservare la copertura assicurativa alle condizioni originariamente pattuite, comportando un danno che è stato liquidato in via equitativa⁴³.



Il credito ai consumatori

Leggi Regolamenti Circolari



Il credito ai consumatori¹ è un finanziamento per acquistare beni e servizi per sé o per la propria famiglia (ad es. un'auto, un elettrodomestico) oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido.

Il finanziamento (da 200 a 75.000 euro, salvi casi particolari) è concesso da una banca o da una società finanziaria autorizzata, anche attraverso un fornitore di beni o servizi, come il negoziante o il concessionario di auto. La cessione del quinto è una tipologia di credito ai consumatori (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*).

¹ Consumatore è colui che acquista per le sue esigenze private, non per quelle professionali.

⁴³ Decisione **11193/2020**.

I costi del finanziamento, insieme alle altre informazioni rilevanti, sono riportati in un documento denominato Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (Standard European Consumer Credit Information, SECCI), che deve essere consegnato ai clienti prima della conclusione del contratto. Un importante indicatore è il tasso annuo effettivo globale (TAEG) che esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi da sostenere in relazione al credito concesso e permette di confrontare le diverse condizioni economiche offerte dai finanziatori. Nel TAEG sono inclusi anche i premi assicurativi, se la conclusione della polizza è un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte.

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

Gli indicatori di costo. – In caso di mancata inclusione nel calcolo del TAEG dei costi di polizze assicurative abbinata ai finanziamenti, l'Arbitro si è espresso nel senso che, in presenza di alcune circostanze, anche se la polizza risulta descritta dal contratto come facoltativa, questa deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente, e quindi obbligatoria. L'obbligatorietà sussiste quando sono presenti congiuntamente una serie di elementi: (a) la funzione di copertura del credito della polizza; (b) la contestualità della sua stipula rispetto al finanziamento e la pari durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. L'intermediario può in ogni caso fornire prova contraria, dimostrando la facoltatività della polizza⁴⁴.

Un ricorrente aveva sottoposto al Collegio un contratto di prestito personale, il cui TAEG sarebbe stato calcolato erroneamente per non avere incluso il costo della copertura assicurativa accessoria al finanziamento: il ricorrente riteneva la copertura obbligatoria e non già facoltativa (come invece indicato nella documentazione contrattuale). Il Collegio, dopo avere rilevato che il ricorrente aveva provato la sussistenza di tutti i richiamati indici presuntivi di obbligatorietà, ha valutato la prova contraria offerta dall'intermediario. La banca aveva infatti prodotto altri tre contratti di prestito personale, privi di garanzia assicurativa, concessi a soggetti con il medesimo merito creditizio del ricorrente e a condizioni analoghe a quelle del finanziamento in esame. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso⁴⁵.

Il recesso. – Secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, la comunicazione dell'esercizio del recesso produce l'effetto di sciogliere il contratto di finanziamento per il solo fatto di essere pervenuta all'intermediario entro il termine fissato dalla legge (14 giorni)⁴⁶: per l'estinzione del contratto non occorrono anche la restituzione del capitale finanziato e degli interessi. L'intermediario può sempre chiedere al cliente la restituzione dell'importo finanziato⁴⁷.

⁴⁴ Collegio di coordinamento, decisioni [10617/2017](#), [10620/2017](#), [10621/2017](#), [2397/2018](#).

⁴⁵ Decisione [23718/2020](#).

⁴⁶ Art. 125-ter TUB.

⁴⁷ Decisione [794/2020](#).

Posizione della giurisprudenza



Il Tribunale di Benevento, in una controversia relativa all'errata indicazione del TAEG in un contratto di finanziamento, ha ritenuto fondata l'eccezione di nullità della relativa clausola per mancato inserimento degli oneri assicurativi. Il giudice ha preliminarmente ribadito che il TAEG svolge un'importante funzione informativa nei contratti di credito al consumo, consentendo al cliente di confrontare il costo totale effettivo del credito con quello dei finanziamenti offerti da altre banche. Ha poi precisato che ai fini del calcolo del TAEG devono essere considerati anche i costi assicurativi collegati all'erogazione del credito, se la polizza deve intendersi obbligatoria. La dicitura circa la natura facoltativa della polizza non è rilevante, poiché l'obbligatorietà può presumersi, come chiarito dalla Cassazione in una pronuncia relativa a un caso di usura¹, dalla contestualità tra la sottoscrizione della polizza e la stipula del finanziamento².

¹ Cass., Sez. I, sentenza del 5 aprile 2017, n. 8806.

² Tribunale di Benevento, sentenza del 1° febbraio 2021, n. 165.



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione

Leggi Regolamenti Circolari



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione è una forma di credito ai consumatori, non destinata in modo specifico all'acquisto di beni o servizi, che può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria al finanziatore di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

Il cliente può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto a una riduzione del costo totale del credito. Al finanziatore spetta un equo indennizzo, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato.

Il finanziamento deve essere obbligatoriamente assistito da un'assicurazione sulla vita e contro i rischi di perdita di impiego.

In seguito alla sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea (CGUE) dell'11 settembre 2019 sul caso Lexitor¹ (C-383/18), la Banca d'Italia ha invitato gli intermediari, per i contratti futuri e per quelli in essere, ad assicurare che, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, la riduzione del costo totale del credito includa tutti i costi a carico del consumatore (escludendo solo le imposte)².

¹ Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 11 settembre 2019, Lexitor Sp.z o.o contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri (C-383/18); cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2019* nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2019.

² **Comunicazione della Banca d'Italia del 4 dicembre 2019.**

La rimborsabilità delle commissioni recurring e up front. – In numerose occasioni i ricorrenti hanno richiesto all'ABF il rimborso di tutte le commissioni *up front* e *recurring*⁴⁸ previste in un contratto di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio (CQS) estinto anticipatamente, richiamando la sentenza della CGUE sul caso Lexitor. Il Collegio di coordinamento aveva già chiarito che la sentenza Lexitor ha efficacia vincolante per il giudice nazionale e si applica anche per i contratti stipulati prima della sentenza⁴⁹. L'Arbitro ha nuovamente confermato che il consumatore ha diritto alla riduzione di tutte le componenti del costo totale del credito, compresi i costi *up front*. Secondo il consolidato orientamento dell'ABF, il criterio preferibile per quantificare la quota di costi *up front* da rimborsare al cliente è analogo a quello che le parti hanno previsto per il conteggio degli interessi corrispettivi (cosiddetta curva degli interessi). L'Arbitro ha pertanto disposto il rimborso delle commissioni *up front* (nello specifico la commissione relativa al perfezionamento del credito e la provvigione dell'intermediario del credito)⁵⁰ secondo il criterio della curva degli interessi⁵¹ e delle commissioni *recurring* in base al criterio del cosiddetto *pro rata temporis*⁵².

La rimborsabilità delle imposte. – L'ABF ha confermato che l'unica eccezione al principio della rimborsabilità di tutti i costi previsti nel contratto, in caso di estinzione anticipata del finanziamento CQS, riguarda le imposte. Le imposte sono infatti a carico del cliente e il loro rimborso comporterebbe l'elusione della disciplina tributaria. Il Collegio ha quindi rigettato la domanda⁵³.

⁴⁸ Le commissioni *up front* sono collegate ad attività che si sono concluse con la stipula del contratto di finanziamento (ad es. le spese di istruttoria); quelle *recurring* riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad es. la commissione per l'attività di incasso delle rate).

⁴⁹ Collegio di coordinamento, decisione **26525/2019**.

⁵⁰ Per la definizione di intermediario del credito, cfr. **disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari della Banca d'Italia**.

⁵¹ Decisione **23809/2020**.

⁵² Si tratta del criterio proporzionale alla durata residua del contratto: l'importo complessivo di ciascuna voce di costo viene suddiviso per il numero totale delle rate del prestito e poi moltiplicato per il numero delle rate residue.

⁵³ Decisione **16060/2020**.

Posizione della giurisprudenza



Il Tribunale di Torino si è espresso in merito all'applicabilità dei principi affermati dalla CGUE sul caso Lexitor, facendo proprie le conclusioni del Collegio di coordinamento dell'ABF¹. Il Tribunale ha affermato l'immediata applicabilità nell'ordinamento interno dei principi sanciti dalla Corte di giustizia, in base all'obbligo di uniforme applicazione del diritto dell'Unione. La banca è stata così condannata al rimborso di tutti i costi connessi con il finanziamento, senza alcuna distinzione tra oneri *up front* e *recurring*².

A favore dell'applicazione dei principi della sentenza Lexitor si è espresso anche il Tribunale di Milano, nell'ambito di un'azione inibitoria cautelare promossa da un'associazione di consumatori³.

La tesi contraria è stata invece sostenuta dal Tribunale di Roma. Il giudice ha osservato che i principi affermati dalla CGUE – in contrasto con il tenore letterale dell'art. 125-sexies TUB – sarebbero irrilevanti, in quanto la direttiva CE/2008/48 (Consumer Credit Directive, CCD) non è direttamente applicabile nei rapporti tra privati. Il Tribunale, in accoglimento del ricorso, ha quindi accertato la legittimità delle clausole contrattuali che distinguevano tra gli oneri *up front* (le spese di istruttoria, le commissioni di attivazione e di intermediazione) e quelli *recurring* (le commissioni di gestione), al fine di escludere la rimborsabilità dei primi in caso di estinzione anticipata⁴. Con motivazione analoga si è pronunciato anche il Tribunale di Napoli⁵.

¹ Collegio di coordinamento, decisione [26525/2019](#).

² Tribunale di Torino, sentenza del 21 marzo 2020.

³ Tribunale di Milano, ordinanza del 3 novembre 2020.

⁴ Tribunale di Roma, ordinanza dell'11 febbraio 2021.

⁵ Tribunale di Napoli, sentenza del 10 marzo 2020, n. 2391 nella quale veniva richiamata un'altra decisione del medesimo Tribunale di Napoli di senso contrario (cfr. [Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario](#) sul 2019).



L'anatocismo

Leggi Regolamenti Circolari



L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta. Gli interessi maturati si trasformano in capitale (in linguaggio tecnico, si "capitalizzano"), ossia sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi: è in questo caso che si parla di interesse composto.

La disciplina vigente prevede che gli interessi passivi (dovuti dal cliente per l'utilizzo delle somme messe a disposizione dalla banca) non possono produrre ulteriori interessi (divieto di anatocismo), salvo quelli di mora. Gli interessi passivi devono essere calcolati con la medesima periodicità – non inferiore a un anno – degli interessi attivi (dovuti dalla banca al cliente a fronte delle somme di denaro depositate). Il calcolo deve essere effettuato al 31 dicembre di ogni anno.

Per maggiori informazioni, anche sulle modalità di addebito in conto corrente, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* e il video: *Anatocismo e calcolo degli interessi*.

L'ammortamento alla francese. – L'Arbitro ha confermato che il piano di ammortamento alla francese, caratterizzato da rate di rimborso costanti in cui la quota capitale è crescente e quella degli interessi decrescente, non produce un effetto anatocistico: la più lenta riduzione del debito non è conseguenza dell'applicazione di interessi composti, ma è data dalla diversa costruzione della rata, con prioritaria imputazione dei pagamenti periodici agli interessi prima che al capitale⁵⁴.

Posizione della giurisprudenza



In conformità con il consolidato orientamento dell'Arbitro, il Tribunale di Trapani ha affermato che il sistema di ammortamento alla francese non comporta un fenomeno anatocistico, in quanto gli interessi delle singole rate di ammortamento sono calcolati solo sul capitale residuo e non sul capitale comprensivo degli interessi maturati¹.

¹ Tribunale di Trapani, sentenza del 9 settembre 2020, n. 593.



Le commissioni di affidamento

Leggi Regolamenti Circolari



L'art. 117-bis, comma 1, TUB e le relative disposizioni attuative (decreto del MEF 644/2012) prevedono che nei contratti di apertura di credito si possa addebitare al

⁵⁴ Decisione 16121/2020.

cliente (quale unico onere oltre agli interessi) una commissione onnicomprensiva, calcolata in misura proporzionale all'importo messo a disposizione del cliente e alla durata dell'affidamento (entro il limite massimo dello 0,5 per cento, per trimestre, dell'importo dell'affidamento).

L'ABF si è espresso sul carattere onnicomprensivo della commissione di affidamento relativamente a un fido per anticipo fatture, in relazione al quale il cliente contestava l'applicazione di ulteriori commissioni collegate alla presentazione dei documenti. Il Collegio ha ribadito che, secondo gli **orientamenti di vigilanza su remunerazione di affidamenti e sconfinamenti** (pubblicati dalla Banca d'Italia il 3 luglio 2018), l'applicazione di oneri correlati soltanto alla presentazione dei documenti di cui si richiede l'anticipazione non è in linea con la regola della onnicomprensività. L'Arbitro ha quindi ritenuto illegittime le ulteriori voci di costo applicate al cliente, con la sola eccezione della commissione per l'invio delle comunicazioni periodiche; era infatti emerso che l'addebito dipendeva dalla mancata adozione da parte del cliente della modalità di consegna elettronica che gli avrebbe consentito di beneficiare della gratuità del servizio⁵⁵.

In un altro caso, in cui era stata contestata l'applicazione di "commissioni e competenze di vario genere" a un'apertura di credito in conto corrente, il Collegio ha rilevato che la commissione disponibilità fondi, unico costo addebitato al cliente, era stata applicata in modo legittimo in conformità con le previsioni contrattuali, nella misura dello 0,5 per cento dell'importo dell'affidamento⁵⁶.



Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce

Leggi Regolamenti Circolari



L'art. 117-bis, comma 2, TUB e le relative disposizioni attuative (decreto del MEF 644/2012) prevedono che a fronte di sconfinamenti nei contratti di conto corrente, conto di pagamento, apertura di credito e carta di credito si può addebitare al cliente (quale unico onere oltre agli interessi) una commissione di istruttoria veloce (CIV). La commissione è determinata in misura fissa ed espressa in valore assoluto per consentire alla clientela di conoscerne preventivamente l'esatto ammontare; non deve eccedere i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'attività di istruttoria veloce. Gli intermediari rendono noti alla clientela i casi in cui è applicata la CIV.

⁵⁵ Decisione [3572/2020](#).

⁵⁶ Decisione [19225/2020](#).

In materia di costi applicati agli sconfinamenti in assenza di affidamento, oppure oltre il limite del fido concesso dalla banca, l'ABF ha ribadito la natura remuneratoria della CIV, a fronte della specifica attività istruttoria svolta dall'intermediario. Secondo l'orientamento consolidato dell'ABF spetta inoltre alla banca dimostrare di avere effettuato l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della commissione. L'Arbitro ha pertanto reputato che la documentazione prodotta dalla banca – descrittiva delle attività di istruttoria eseguite – fosse sufficiente a dimostrare la valutazione dell'affidabilità economica del cliente svolta dalla banca stessa ai fini della concessione dei singoli sconfinamenti; ha quindi respinto la richiesta di restituzione degli addebiti della CIV⁵⁷.

In un altro caso invece – considerato che la banca non aveva provato il concreto svolgimento dell'attività istruttoria e tenuto conto della breve distanza di tempo tra gli addebiti della CIV (applicata 45 volte nell'arco di 8 mesi) – il Collegio ha disposto la restituzione del complessivo importo della commissione applicata al cliente⁵⁸.

Posizione della giurisprudenza



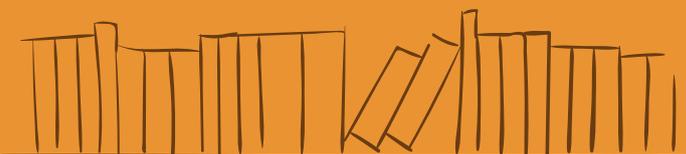
Il Tribunale di Siracusa si è pronunciato su un caso in cui l'attore lamentava l'illegittimità degli addebiti effettuati dalla banca a titolo di commissione di istruttoria veloce. Il giudice ha accolto la domanda di rimborso poiché la banca non aveva tra l'altro dimostrato l'effettivo svolgimento dell'attività istruttoria¹.

¹ Tribunale di Siracusa, sentenza del 30 ottobre 2020, n. 1078.



Lo ius variandi

Leggi Regolamenti Circolari



Gli intermediari hanno facoltà di modificare in via unilaterale le condizioni contrattuali applicate alla clientela “in presenza di un giustificato motivo”; questa facoltà deve essere prevista da una clausola approvata specificamente dal cliente (*ius variandi*).

⁵⁷ Decisione **382/2020**.

⁵⁸ Decisione **761/2020**.

L'art. 118 TUB introduce alcuni vincoli all'esercizio di questa facoltà con l'obiettivo di tutelare la clientela: sono previsti limiti alla tipologia di clausole che possono essere modificate. Gli intermediari devono proporre la modifica unilaterale in modo da consentire al cliente di valutare consapevolmente se proseguire o meno il rapporto con l'intermediario. Al cliente deve essere concesso un preavviso di almeno due mesi; entro tale data il cliente può decidere se continuare il rapporto o recedere dal contratto senza penalità. In quest'ultima ipotesi al rapporto si applicano, sino alla chiusura, le condizioni previgenti.

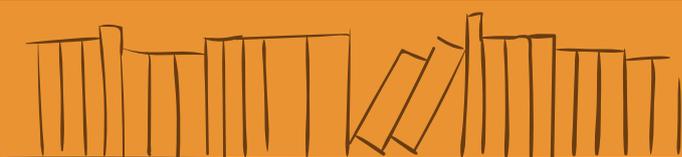
Le variazioni contrattuali per le quali non siano state osservate le prescrizioni dell'art. 118 TUB sono inefficaci, se sfavorevoli per il cliente.

Lo ius variandi nel mutuo. – Il Collegio ha precisato che la modifica unilaterale di una previsione del contratto (nel caso esaminato relativa alle spese di incasso della rata da parte della banca, aumentate da 1,50 a 8 euro) deve essere accompagnata da una motivazione ancora più dettagliata ogni volta in cui il diritto di recesso della controparte, in ragione della natura del rapporto contrattuale, risulta difficilmente praticabile. Quando si tratta di un contratto di mutuo, ad esempio, il recesso comporterebbe per i clienti l'obbligo di restituire subito la parte residua del finanziamento. L'Arbitro ha pertanto accolto il ricorso, ritenendo che la valutazione circa la sussistenza di un giustificato motivo deve essere in questi casi più rigorosa; ha osservato che nella fattispecie la proposta di variazione non era stata accompagnata da una motivazione sufficiente⁵⁹.



La clausola floor

Leggi Regolamenti Circolari



Nei contratti di finanziamento a tasso variabile l'interesse dovuto dal cliente è dato dalla somma del parametro di riferimento (cosiddetta indicizzazione; in genere i tassi del mercato interbancario quali l'Euribor) e della maggiorazione fissa (spread).

Gli intermediari possono prevedere clausole di tasso minimo (le cosiddette clausole *floor*) che impediscono all'interesse dovuto dal cliente di scendere sotto una soglia prefissata, così come le clausole *cap* che stabiliscono una soglia massima.

La Banca d'Italia è intervenuta sul tema dei parametri di indicizzazione dei finanziamenti con valori negativi, invitando gli intermediari a uno scrupoloso rispetto della normativa di trasparenza e correttezza e a una rigorosa applicazione delle condizioni pattuite con la clientela¹.

¹ [Comunicazione della Banca d'Italia del 7 aprile 2016.](#)

⁵⁹ Decisione [4126/2020](#).

L'Arbitro si è pronunciato sulla contestazione relativa alla vessatorietà di una clausola *floor* perché non accompagnata da una reciproca clausola *cap* e non approvata specificamente. Secondo il consolidato orientamento dell'ABF le clausole di tasso minimo possono essere sindacate sotto il profilo della vessatorietà solo se formulate in modo oscuro e poco chiaro. A giudizio del Collegio la clausola contestata era chiara nel contenuto e comprensibile sugli effetti della sua applicazione (introduzione di un limite alle variazioni in diminuzione del parametro di riferimento del tasso) e ha pertanto respinto il ricorso⁶⁰.

Posizione della giurisprudenza



Il Tribunale di Sassari, pronunciandosi su due contratti di mutuo, ha ritenuto infondata la prospettata nullità delle clausole *floor* dai medesimi previste. In conformità con l'orientamento consolidato dell'Arbitro, il giudice ha rammentato che tali clausole non sono vessatorie, ai sensi dell'art. 1341, comma 2, c.c., ove ne sia stata data adeguata pubblicità, in un'ottica di trasparenza. Il Tribunale ha pertanto escluso che l'inserimento di una clausola *floor* in un contratto di mutuo possa comportarne la nullità per indeterminatezza dell'oggetto contrattuale, se la stessa è specificamente prevista per iscritto ed è redatta in modo chiaro e comprensibile¹.

¹ Tribunale di Sassari, sentenza del 20 ottobre 2020.



L'usura in ambito bancario

Leggi Regolamenti Circolari



La legge sull'usura (L. 108/1996) ha introdotto un limite ai tassi di interesse sulle operazioni di finanziamento oltre il quale gli stessi sono considerati usurari (tasso soglia). I tassi soglia sono determinati per legge sulla base dei tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia per conto del MEF; le tabelle, che riportano i tassi effettivi globali medi (TEGM) segnalati dagli intermediari, sono pubblicate in Gazzetta ufficiale, sul sito della Banca d'Italia e su quello del MEF.

⁶⁰ Decisione [565/2020](#).

Dal 14 maggio 2011 il limite oltre il quale gli interessi sono ritenuti usurari è calcolato aumentando il TEGM di un quarto, cui si aggiunge un margine di ulteriori 4 punti percentuali. In ogni caso la differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può essere superiore a 8 punti percentuali.

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

I costi rilevanti ai fini della disciplina antiusura. – L'ABF si è nuovamente pronunciato sulla determinazione degli oneri da considerare per verificare l'eventuale superamento del tasso soglia.

In particolare l'Arbitro si è espresso sulla rilevanza degli interessi moratori ai fini della normativa antiusura in un caso in cui il ricorrente lamentava l'applicazione di interessi di mora usurari a un prestito personale stipulato nel 2011. Il Collegio, richiamati i principi di una recente sentenza della Corte di cassazione⁶¹, ha ritenuto applicabile – in ragione della data del contratto – la maggiorazione di 2,1 punti percentuali rispetto al TEGM, rilevata dal DM del 25 marzo 2003⁶² per i casi di ritardato pagamento, per l'individuazione del tasso soglia. Il Collegio ha quindi ritenuto infondato il ricorso⁶³.

La verifica del superamento del tasso soglia antiusura. – L'Arbitro ha avuto modo di ribadire che, secondo il principio generale di cui all'art. 2697 c.c.⁶⁴, spetta al ricorrente provare il superamento del tasso soglia antiusura. Per tale ragione un ricorso, al quale sia allegata una perizia tecnica, non può essere accolto se non offre indicazioni precise sui dati utilizzati a base del calcolo né sulla formula applicata al conteggio, non potendo svolgere l'ABF una funzione di tipo suppletivo e consulenziale. La materia dell'usura rientra nell'ambito di un quadro normativo complesso, che si completa con i decreti del MEF e con le Istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura, che individuano tra l'altro la formula matematica da impiegare. Il Collegio ha poi anche rammentato che la formula da utilizzare per il calcolo del TEG è quella prevista dalla Banca d'Italia, con la conseguenza che, nel caso in cui il ricorrente abbia utilizzato una formula diversa, deve ritenersi non soddisfatto l'onere della prova circa l'asserito superamento del tasso soglia⁶⁵.

⁶¹ Cass., Sez. Un., sentenza del 18 settembre 2020, n. 19597.

⁶² Applicabile ai contratti stipulati dall'entrata in vigore del DM 25 marzo 2003 (1° aprile 2003) fino all'entrata in vigore del DM 21 dicembre 2017 (1° gennaio 2018).

⁶³ Decisione **20049/2020**.

⁶⁴ Ai sensi del quale “chi vuol far valere un diritto in giudizio, deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”.

⁶⁵ Decisione **20923/2020**.

L'usura sopravvenuta. – Con riguardo a un contratto di mutuo a tasso fisso, il ricorrente lamentava l'applicazione di interessi usurari non al momento della stipulazione del contratto, ma a quello degli addebiti. Nel caso di specie in alcuni trimestri il tasso soglia vigente era sceso a valori inferiori rispetto a quello del TEG misurato al momento della stipula.

Il Collegio, richiamati i principi ormai consolidati anche nella giurisprudenza delle Sezioni Unite⁶⁶, ha ricordato che la normativa vigente non consente di sanzionare la cosiddetta usura sopravvenuta, cioè il superamento, nel corso dello svolgimento del rapporto, della soglia dell'usura⁶⁷ da parte del tasso di interesse concordato tra mutuante e mutuatario; resta fermo che, al momento della stipula del contratto di finanziamento, questo tasso non deve eccedere il tasso soglia⁶⁸.

Posizione della giurisprudenza



Le Sezioni Unite della Corte di cassazione sono recentemente intervenute sulla questione controversa dell'applicabilità della disciplina antiusura agli interessi moratori¹. I giudici di legittimità, ritenuto non decisivo il dato testuale dell'art. 644 c.p., hanno affermato che anche gli interessi di mora sono sottoposti alla disciplina antiusura, reputando determinante la finalità di tutela del debitore. È stato ribadito il principio di necessaria simmetria tra i metodi di calcolo dei costi effettivi del credito e quelli applicati dagli intermediari per la rilevazione della media di mercato (TEGM)². Riconosciuta la diversa funzione che caratterizza gli interessi di mora rispetto a quelli corrispettivi, la Corte ha ritenuto possibile per i primi individuare un tasso soglia autonomo, sulla base della maggiorazione media rilevata dalla Banca d'Italia³.

Quanto agli effetti dell'eventuale usurarietà degli interessi di mora, la Suprema Corte ha affermato che questi ultimi non saranno dovuti nella misura pattuita (in applicazione dell'art. 1815 c.c.) ma che in ogni caso il cliente sarà tenuto a pagarli in misura corrispondente agli interessi corrispettivi, purché inferiori alla soglia di usura⁴.

¹ La questione era stata rimessa alle Sezioni Unite della Corte di cassazione con ordinanza del 22 ottobre 2019, n. 26946 (cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2019* nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2019).

² Principio già affermato dalle stesse Sezioni Unite con specifico riferimento alle commissioni di massimo scoperto; Cass., Sez. Un., sentenza del 20 giugno 2018, n. 16303.

³ Per maggiori dettagli, cfr. sul sito della Banca d'Italia: **Chiarimenti in materia di applicazione della legge antiusura**. Per l'aggiornamento dell'indagine campionaria, cfr. decreto del MEF del 21 dicembre 2017.

⁴ Cass., Sez. Un., sentenza del 18 settembre 2020, n. 19597.

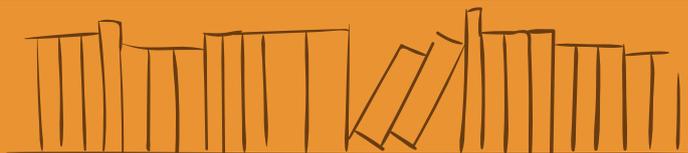
⁶⁶ Cass., Sez. Un., sentenza del 19 ottobre 2017, n. 24675.

⁶⁷ Come determinata in base alle disposizioni della L. 108/1996.

⁶⁸ Decisione **7786/2021**.



Leggi Regolamenti Circolari



La direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2)¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici² e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento. Affida inoltre all’Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) il compito di definire linee guida e standard tecnici, anche in tema di sicurezza, con particolare riferimento all’autenticazione forte del cliente nell’utilizzo dei servizi di pagamento³, la cosiddetta *strong customer authentication* (SCA)⁴.

Le norme prevedono che, in caso di disconoscimento di un’operazione di pagamento da parte del cliente, l’intermediario è tenuto a fornire la prova che:

- a) l’operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti;
- b) sia presente frode, dolo o colpa grave dell’utente. In caso di pagamenti non autorizzati, il cliente che non abbia agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave, sopporta una perdita fino a un massimo di 50 euro (franchigia).

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

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

² Il pagamento elettronico è un pagamento senza contanti; per ulteriori informazioni, cfr. sul portale della Banca d’Italia: *L’Economia per tutti* la sezione: *Didattica a distanza: strumenti di pagamento elettronici*.

³ Per maggiori dettagli, cfr. il regolamento delegato UE/2018/389 della Commissione.

⁴ La SCA è basata sull’uso di almeno due elementi tra i seguenti: (a) qualcosa che l’utente conosce (ad es. una password); (b) qualcosa che l’utente possiede (come un token o un dispositivo simile); (c) qualcosa che lo riguarda (come l’impronta digitale). Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d’Italia: *Che cosa è l’autenticazione forte del cliente (strong customer authentication, SCA)* oppure sul portale della Banca d’Italia: *L’Economia per tutti* la sezione: *Pagamenti in sicurezza*.

Il furto delle carte di pagamento. – L’Arbitro è stato chiamato in più occasioni a decidere su casi di furto di carte di pagamento⁶⁹. In un ricorso la vittima, che aveva subito il furto della borsa in cui si trovavano le carte, il cellulare e alcuni effetti personali, chiedeva il rimborso dei prelievi effettuati dai ladri. Dalle informazioni disponibili risultava

⁶⁹ Sulle carte di pagamento, cfr. sul sito della Banca d’Italia: *Strumenti di pagamento*.

che i prelievi erano stati eseguiti dopo pochi minuti dalla sottrazione delle carte, presso uno sportello automatico vicino al luogo del furto. Il Collegio ha respinto la domanda perché il breve lasso di tempo tra il furto e le operazioni lasciava presumere che le credenziali di utilizzo (PIN) fossero custodite insieme alle carte, con scarsa prudenza⁷⁰.

In un caso analogo di furto della carta bancomat, l'ABF ha osservato che l'attivazione del servizio di SMS *alert* non avrebbe impedito l'esecuzione nemmeno dell'ultimo prelievo non autorizzato, in quanto i malfattori avevano compiuto le transazioni a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, in un arco di tempo limitato. L'Arbitro ha comunque riconosciuto il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo relativo all'ultima operazione contestata, perché aveva determinato il superamento del massimale di utilizzo della carta, stabilito nel contratto⁷¹.

Le truffe presso gli sportelli automatici. – L'Arbitro si è occupato di truffe realizzate presso gli sportelli ATM e collegate ad annunci di vendita di prodotti online. In un caso il ricorrente aveva pubblicato un annuncio online per la vendita di una libreria e, seguendo le istruzioni telefoniche del falso compratore, si era recato a uno sportello ATM per ottenere il pagamento concordato; tuttavia, anziché ricevere l'accredito a suo favore, la vittima aveva inconsapevolmente effettuato un'operazione di ricarica di una carta prepagata.

Il Collegio ha rilevato che l'intermediario aveva fornito prova di autenticazione e registrazione dell'operazione contestata; ha quindi rigettato il ricorso evidenziando che non può essere considerata come non autorizzata l'operazione di pagamento compiuta personalmente dal ricorrente, anche se vittima delle indicazioni del truffatore. L'Arbitro ha osservato che si tratta di truffe facilmente evitabili con l'adozione di adeguati livelli di attenzione nell'utilizzo degli strumenti di pagamento⁷².

L'esecuzione degli ordini di bonifico. – In linea con il proprio consolidato orientamento⁷³, l'Arbitro ha ribadito che, nell'esecuzione di un ordine di bonifico, la banca presso la quale l'ordinante ha il conto e quella di cui il beneficiario del bonifico è cliente sono tenute a effettuare l'operazione esclusivamente in conformità con il codice IBAN indicato dall'ordinante, anche laddove quest'ultimo abbia fornito ulteriori informazioni. In particolare l'intermediario che riceve il bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza tra il nominativo del destinatario e l'IBAN fornito dall'ordinante.

Il Collegio ha inoltre precisato che, se il cliente ha indicato un IBAN inesatto nell'ordine di bonifico, la normativa prevede che la banca dell'ordinante e quella del beneficiario si adoperino, in base alla diligenza professionale, per recuperare l'importo dell'operazione di pagamento⁷⁴.

⁷⁰ Decisione **4159/2021**.

⁷¹ Decisione **3416/2021**.

⁷² Decisione **14477/2020**.

⁷³ Collegio di coordinamento, decisione **162/2017**.

⁷⁴ D.lgs. 11/2010, art. 24, comma 2.

Nel caso esaminato il Collegio ha ritenuto che l'intermediario del beneficiario non aveva violato i doveri di diligenza imposti dalla normativa, dal momento che il conto di destinazione del bonifico era divenuto incapiente dopo la ricezione della somma e che l'intermediario stesso, dopo avere invano cercato di contattare il titolare, aveva bloccato in via cautelativa il conto e denunciato l'accaduto alla polizia postale⁷⁵.

Posizione della giurisprudenza



La Corte d'appello di Milano ha affrontato un caso di erroneo inserimento dell'IBAN da parte di un cliente per effettuare un bonifico. Richiamando anche la decisione del Collegio di coordinamento dell'ABF¹, i giudici hanno ribadito che la normativa nazionale ed europea prevede che la banca è esonerata da responsabilità quando esegue l'operazione di pagamento in conformità con l'IBAN fornito dal cliente, senza dovere tenere conto di informazioni aggiuntive contenute nell'ordine (quale il nome del beneficiario). La Corte d'appello ha pertanto respinto la domanda di condanna della banca al risarcimento del danno².

¹ Collegio di coordinamento, decisione [162/2017](#).

² Corte d'appello di Milano, sentenza del 16 luglio 2020, n. 1855.



Le frodi informatiche

Leggi Regolamenti Circolari



Nelle principali tipologie di truffa informatica rientrano il phishing, nelle sue diverse varianti e la *SIM swap fraud*. L'obiettivo dei truffatori è quello di catturare le credenziali dell'utente per accedere all'account relativo al conto online o per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate.

Il phishing consiste nella richiesta via mail alla vittima di inserire dati personali (ad es. nome utente, password, data di nascita, codici di accesso, numeri del conto corrente) tramite un link a un sito, che di solito è un clone di quello della propria banca.

⁷⁵ Decisione [12195/2020](#).

Le varianti del phishing sono:

- a) il *vishing* (phishing per telefono) in cui il truffatore, fingendo di essere un operatore della banca, contatta la vittima di solito per avvertirla di un tentativo di truffa a suo danno e, con questo pretesto, cerca di ottenere informazioni riservate (ad es. il PIN della carta o i codici bancari);
- b) *smishing* (phishing per SMS) che si verifica quando con un SMS viene chiesto alla vittima di contattare un determinato numero o di collegarsi tramite un link a un sito.

La *SIM swap fraud* (scambio della scheda telefonica SIM) è una truffa che si manifesta con un apparente problema della linea telefonica, causato dalla duplicazione, all'insaputa della vittima, del numero di telefono utilizzato per ricevere informazioni e per trasmettere disposizioni alla propria banca.

Per maggiori dettagli sul tema, cfr. il portale della Banca d'Italia: ***L'Economia per tutti*** e il sito del *Computer Emergency Response Team* del settore finanziario italiano (**CERTFin**) cui partecipa l'Istituto.

Le frodi informatiche. – Anche nel 2020 l'Arbitro ha confermato il suo orientamento in tema di operazioni non autorizzate effettuate con carte di pagamento mediante truffe informatiche.

In un ricorso esaminato dal Collegio⁷⁶ le operazioni disconosciute erano scaturite da una truffa online tramite *vishing*. Il cliente aveva ricevuto un SMS che lo avvertiva di un tentativo di frode in corso sulla propria carta di credito ed era stato successivamente contattato da un falso operatore della banca che gli aveva indicato come unico modo per bloccare la frode quello di “riconfermare” le operazioni di pagamento: il ricorrente aveva quindi comunicato al falso operatore i codici ricevuti mediante SMS per eseguire le operazioni.

L'Arbitro ha ritenuto che un simile comportamento fosse indice di colpa grave poiché il tipo di truffa era noto e non risultavano elementi di sofisticazione particolari; il ricorso è stato quindi rigettato.

In coerenza con questa impostazione, il Collegio ha rigettato il ricorso di un cliente che aveva ricevuto una mail di phishing contenente il link a un sito, dove aveva inserito i dati della propria carta e il codice ricevuto via SMS dalla banca, consentendo ai malfattori di completare un'operazione di pagamento a suo danno⁷⁷.

Diversa è la valutazione dell'Arbitro se la truffa presenta caratteri di maggiore complessità. In un caso in cui il messaggio truffaldino sembrava provenire dall'intermediario (cosiddetto *SMS spoofing*) il Collegio ha considerato la truffa

⁷⁶ Decisione **23754/2020**.

⁷⁷ Decisione **3078/2021**.

sofisticata e, per questo motivo, non ha individuato profili di colpa grave del cliente: ha quindi accolto il ricorso al netto della franchigia di legge⁷⁸.

La SIM swap fraud. – In un ricorso il titolare di una carta di credito lamentava che la SIM del suo cellulare aveva improvvisamente smesso di funzionare e, una volta risolto il problema, si era accorto che ignoti avevano effettuato un'operazione di pagamento.

Il Collegio ha ribadito che nel caso di disconoscimento di un'operazione di pagamento l'intermediario è tenuto a provare, in primo luogo, di avere adottato un sistema di autenticazione forte⁷⁹ per l'utilizzo dello strumento di pagamento e che l'operazione contestata sia stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata. Fornita questa prova, l'intermediario è poi tenuto a dimostrare il dolo o la colpa grave del cliente. L'Arbitro ha quindi rilevato che l'intermediario aveva fornito la prima delle due prove; ha poi ritenuto che non fosse possibile ravvisare alcuna colpa del cliente, o almeno una colpa grave. L'operazione contestata, avvenuta a causa del blocco e della sostituzione della SIM, non era collegabile ad alcuna condotta o concorso causale del cliente, come può accadere invece nei casi di furto, smarrimento oppure appropriazione indebita dello strumento di pagamento. La richiesta di rimborso è stata integralmente accolta⁸⁰.

Posizione della giurisprudenza



La Corte di cassazione è tornata sul tema dell'onere della prova in caso di disconoscimento di operazioni di pagamento. I giudici di legittimità hanno ribadito che, anche al fine di accrescere la fiducia degli utenti, l'onere di dimostrare che l'operazione non autorizzata è stata effettuata in assenza di anomalie grava sulla banca, che nel caso di specie non aveva fornito elementi di prova sufficienti.

Le disposizioni del D.lgs. 11/2010 richiedono inoltre che il disconoscimento da parte del cliente avvenga senza indugio, ma non prevedono parametri precisi; nel caso esaminato la denuncia dell'operazione non autorizzata era stata effettuata il giorno successivo, non appena il cliente ne aveva avuto conoscenza, ed era stata ritenuta tempestiva. La Cassazione ha pertanto censurato la decisione della Corte d'appello che aveva rigettato la domanda del cliente¹.

¹ Cass., Sez. III, ordinanza del 26 maggio 2020, n. 9721.

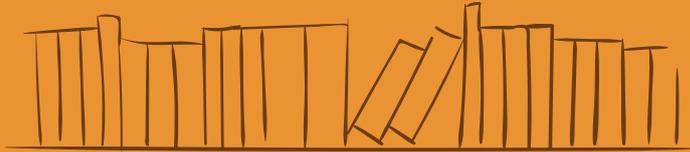
⁷⁸ Decisione **21696/2020**. Per quanto riguarda la franchigia, cfr. il paragrafo: *I pagamenti elettronici*.

⁷⁹ Decisione **3416/2021**.

⁸⁰ Decisione **9504/2020**.



Leggi Regolamenti Circolari



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

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca (banca emittente), autorizzata a emetterlo, per somme disponibili presso la banca stessa al momento dell'emissione. Non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario e per richiederlo non è necessario essere titolari di un conto corrente con la banca emittente. La banca negoziatrice è quella presso la quale l'assegno viene presentato per l'incasso dal cliente.

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

Lo smarrimento dell'assegno bancario. – In un caso di smarrimento di un assegno bancario da parte dell'intermediario al quale era stato consegnato per l'incasso, il Collegio ha rilevato che il cliente era stato informato dello smarrimento solo a seguito di una sua formale contestazione; ha quindi riconosciuto la grave responsabilità della banca negoziatrice che, non operando tempestivamente, non aveva messo il correntista in condizione di recuperare la somma. Di conseguenza l'Arbitro ha disposto il risarcimento del danno in via equitativa a favore del cliente⁸¹.

La contraffazione degli assegni circolari. – Un ricorrente contestava alla banca negoziatrice di avere confermato la genuinità dell'assegno negoziato nell'ambito della vendita di un orologio di valore a seguito della sola conferma telefonica da parte della banca emittente (cosiddetto "bene emissione"). A quest'ultima il ricorrente contestava di non avere controllato, con le dovute cautele, le proprie linee telefoniche per proteggerle da eventuali manomissioni di truffatori finalizzate alla frode.

In linea con i propri orientamenti, il Collegio di coordinamento ha riconosciuto la responsabilità della banca negoziatrice per avere rilasciato al ricorrente la conferma del bene emissione senza la dovuta diligenza e avere così ingenerato un legittimo affidamento. La diligenza professionale avrebbe invece richiesto che la negoziatrice ottenesse dall'emittente almeno una conferma scritta. Il danno risarcibile è stato determinato in una somma pari all'importo dell'assegno e non al valore del bene venduto. L'ABF ha invece escluso la responsabilità della banca emittente in assenza di prove sull'intrusione da parte di terzi sulle sue linee telefoniche; è stata esclusa anche la responsabilità del ricorrente, in quanto la consegna del bene al compratore era stata effettuata soltanto dopo la conferma del bene emissione⁸².

⁸¹ Decisione **13583/2020**.

⁸² Collegio di coordinamento, decisione **20978/2020**.



Leggi Regolamenti Circolari



I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono banche dati private sui rapporti di credito della clientela, che le banche e gli intermediari finanziari consultano per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti e per valutare l'opportunità di concedere finanziamenti. Il **Codice di condotta** disciplina l'attività dei SIC.

I SIC contengono informazioni relative a eventi negativi sull'andamento del rapporto di credito (ad es. i ritardi nel pagamento delle rate di un prestito) e a eventi positivi (come il pagamento delle rate o l'estinzione del credito).

Il cliente consumatore deve essere preavvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto (art. 125 TUB); analoga previsione è prevista nel Codice di condotta con riguardo a tutte le persone fisiche. Non sussiste invece un obbligo di preavviso per la segnalazione dei ritardi successivi al primo.

Il preavviso può essere inviato attraverso la posta tradizionale, tramite PEC, oppure utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciarne la consegna.

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

Con riferimento all'iscrizione dei clienti nei SIC, l'Arbitro ha ribadito che la segnalazione di un evento negativo è legittima solo se si verificano ritardi nei pagamenti (presupposto sostanziale) e se l'intermediario invia al cliente – persona fisica⁸³ – un preavviso in occasione del primo ritardo (presupposto formale). Il preavviso non è richiesto per le segnalazioni successive a quella iniziale⁸⁴.

Il presupposto sostanziale. – A giudizio dell'Arbitro il presupposto della segnalazione è un inadempimento totale o un grave ritardo imputabile al cliente. Non è sufficiente un mero ritardo nei pagamenti per difficoltà nell'attivazione o variazione dell'addebito automatico delle rate in conto corrente. L'ABF ha quindi dichiarato illegittima l'iscrizione nei SIC del titolare di un conto corrente che, dopo la chiusura del conto sul quale la banca addebitava le rate di un mutuo, aveva mancato il pagamento di alcune rate a causa di difficoltà nell'attivazione del servizio presso un nuovo intermediario⁸⁵.

⁸³ Il preavviso è necessario per le persone fisiche ma non per le persone giuridiche (Collegio di coordinamento, decisione **9311/2016**).

⁸⁴ Decisione **12582/2020**.

⁸⁵ Decisioni **1952/2020**.

Il presupposto formale. – Il preavviso deve giungere a conoscenza del destinatario. I Collegi ritengono provata la ricezione del preavviso inviato con raccomandata con ricevuta di ritorno (a/r), se è disponibile l'avviso di ricevimento o anche in caso di compiuta giacenza⁸⁶ o di trasferimento del destinatario a un indirizzo non comunicato all'intermediario. In alternativa alla raccomandata a/r, il preavviso può essere inviato mediante corriere o altro sistema di spedizione che assicuri la tracciabilità dello stesso, oppure mediante notifica o comunicazione nell'area riservata dell'home banking, purché concordata precedentemente tra le parti⁸⁷.

Il risarcimento del danno. – L'Arbitro ha ribadito che una segnalazione illegittima non dà luogo di per sé al risarcimento dei danni patrimoniali o non patrimoniali, che devono essere provati anche mediante presunzioni⁸⁸.



La Centrale di allarme interbancaria

Leggi Regolamenti Circolari



La Centrale di allarme interbancaria (CAI) è un archivio gestito dalla Banca d'Italia con lo scopo di aumentare la sicurezza e rafforzare la fiducia dei cittadini negli strumenti di pagamento alternativi al contante.

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

Per legge¹, nel caso di emissione di assegni in assenza di provvista o di mancato pagamento del saldo di una carta di pagamento, l'intermediario è tenuto a preavvisare il cliente dell'intenzione di procedere alla segnalazione in CAI. Il preavviso non è invece dovuto in caso di mancato pagamento di un assegno emesso senza autorizzazione.

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

¹ L. 386/1990 e D.lgs. 218/2017.

⁸⁶ La compiuta giacenza si verifica quando il destinatario di una raccomandata non è presente al momento della consegna e, pur avendo ricevuto l'avviso per il ritiro entro un termine, non l'ha ritirata. In questo caso, dopo il periodo di giacenza, la raccomandata si considera regolarmente consegnata al destinatario.

⁸⁷ Decisioni [273/2020](#) e [18731/2020](#).

⁸⁸ Decisione [15738/2020](#).

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

La revoca della carta di credito. – Il Collegio di coordinamento ha esaminato il caso in cui il ricorrente lamentava l'illegittima segnalazione del proprio nominativo nella CAI, effettuata sulla base di un presunto uso scorretto di una carta di pagamento. Il ricorrente sottolineava tra l'altro il mancato invio di idoneo preavviso della segnalazione e chiedeva la cancellazione di quest'ultima e il risarcimento del danno.

Il Collegio ha affermato che la mancanza del preavviso di revoca rende illegittima sia la revoca della carta di credito sia l'iscrizione nella CAI: ha quindi accertato il diritto del ricorrente alla cancellazione della segnalazione, ma ha rigettato la richiesta di risarcimento del danno per assenza di prova⁸⁹.

Posizione della giurisprudenza



Il Tribunale di Salerno ha affrontato una richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali per iscrizione illegittima in CAI a causa dell'omesso preavviso. Il Tribunale ha accolto la domanda di risarcimento del danno patrimoniale in quanto il cliente/imprenditore aveva dimostrato che alcune vendite non erano andate a buon fine per l'impossibilità di consentire ai propri clienti di pagare tramite carta di credito, in ragione della segnalazione in CAI. La richiesta di risarcimento del danno non patrimoniale invece è stata respinta per mancanza di elementi di prova¹.

¹ Tribunale di Salerno, sentenza del 14 ottobre 2020.



La Centrale dei rischi

Leggi Regolamenti Circolari



La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati gestita dalla Banca d'Italia che fornisce un quadro di insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario.

⁸⁹ Decisione **8089/2021**.

È utile sia ai clienti che hanno una buona “storia creditizia” per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori, sia alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi. Sono registrati in CR i finanziamenti (mutui, prestiti personali, aperture di credito, ecc.) e le garanzie quando l'importo che il cliente deve restituire supera i 30.000 euro. Questa soglia si abbassa a 250 euro se il cliente ha gravi difficoltà nel pagare il suo debito, ossia è in sofferenza.

Il cliente consumatore deve essere preavvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto, quali ad esempio inadempimenti persistenti o sofferenze (art. 125 TUB).

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

La correzione di errori nelle segnalazioni può invece essere indirizzata direttamente all'intermediario, che è responsabile della correttezza delle informazioni trasmesse ed è tenuto a rettificarle nel caso risultino errate o incomplete (per maggiori dettagli, cfr. **Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei rischi in parole semplici**).

I presupposti sostanziali. – L'Arbitro ha ribadito che la segnalazione a sofferenza⁹⁰ richiede una valutazione complessiva della situazione finanziaria del cliente per verificare se sia espressione di una stabile e consolidata incapacità di fare fronte ai propri debiti. La sofferenza indica infatti una situazione patrimoniale caratterizzata da una grave difficoltà economica non temporanea, equiparabile, anche se non coincidente, alla condizione di insolvenza: il semplice ritardo nel pagamento del debito o la contestazione del credito da parte del debitore non determina la segnalazione a sofferenza. Il Collegio ha stabilito come l'avvio di trattative tra le parti in concomitanza della segnalazione a sofferenza e la successiva conclusione di un piano di rientro del debito fossero indicative di una situazione patrimoniale del debitore non compromessa; poiché l'intermediario aveva invece segnalato il cliente a sofferenza, l'Arbitro ha dichiarato la segnalazione illegittima⁹¹.

L'Arbitro ha affrontato il caso in cui il ricorrente era stato segnalato a sofferenza a causa del mancato pagamento di diverse rate, sottolineando che la segnalazione non può derivare da un mero ritardo nei pagamenti. Il Collegio ha ritenuto quindi che l'intermediario non aveva dato prova della sostanziale insolvenza del debitore ed ha accolto il ricorso⁹².

Nel caso in cui, dopo la segnalazione a sofferenza, il debito era stato saldato a seguito di accordo transattivo, l'Arbitro ha confermato il principio secondo il quale

⁹⁰ **Circolare della Banca d'Italia 139/1991**, cap. II, sez. 2, par. 1.5.

⁹¹ Decisione **21684/2020**.

⁹² Decisione **8893/2020**.

l'intermediario è comunque tenuto a segnalare nella categoria “sofferenze-crediti passati a perdita” la parte di credito non recuperata, in quanto non coperta dall'accordo stesso. Il pagamento del debito non comporta la cancellazione delle segnalazioni a sofferenza pregresse⁹³. Il Collegio, preso atto che le segnalazioni rispettavano queste regole, ha ritenuto legittimo il comportamento dell'intermediario e ha rigettato il ricorso⁹⁴.

Il presupposto procedurale. – Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, nei confronti dei clienti consumatori la comunicazione preventiva di segnalazione a sofferenza in CR costituisce un obbligo di trasparenza e non un presupposto di legittimità della segnalazione. La comunicazione preventiva non è finalizzata alla contestazione dello stato di difficoltà finanziaria, né è volta a sollecitare il debitore ad adempiere, ma a informare il cliente dell'imminente segnalazione. L'omessa informazione può determinare, ove ne ricorrano i presupposti, solo un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario. Nel caso esaminato il Collegio ha respinto il ricorso per carenza di prova del danno subito a seguito della segnalazione a sofferenza⁹⁵.

Posizione della giurisprudenza



La Corte di cassazione è tornata a pronunciarsi sul presupposto sostanziale della segnalazione a sofferenza in CR, che richiede una valutazione della complessiva situazione patrimoniale del cliente¹. La Corte ha precisato che la legittimità della segnalazione deve essere valutata anche alla luce della finalità informativa, essendo funzionale alla gestione e all'analisi del rischio di credito da parte degli intermediari: ha pertanto escluso che possa assumere rilevanza la sussistenza di un singolo inadempimento, oppure di uno stato di difficoltà economica non strutturale ma solo contingente. È stata quindi confermata la sentenza della Corte d'appello che aveva escluso come l'inadempimento di un importo esiguo potesse essere indicativo di una situazione oggettiva di incapacità finanziaria.

Il Tribunale di Treviso, confermando un orientamento consolidato dell'ABF, si è pronunciato sulla valenza del preavviso di segnalazione: ha affermato che il preavviso non rappresenta un presupposto di legittimità della segnalazione in CR e la sua omissione può assumere rilievo solo sul piano risarcitorio².

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 26 ottobre 2020, n. 23453.

² Tribunale di Treviso, ordinanza del 29 settembre 2020.

⁹³ **Circolare della Banca d'Italia 139/1991**, cap. II, sez. 2, par. 5.5.

⁹⁴ Decisione **23782/2020**.

⁹⁵ Decisione **1995/2020**.



INAMMISSIBILE

AMMISSIBILE

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



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

È stato confermato che la possibilità di presentare ricorso all'Arbitro dipende dal possesso della qualità di cliente da parte del ricorrente¹. Il Collegio di coordinamento ha inoltre affermato che rientrano nella definizione di cliente tutti i contitolari di un conto corrente, indipendentemente da chi abbia in concreto compiuto l'operazione².

In un caso il socio di una società di persone, vedendosi negata la richiesta di ricevere la documentazione bancaria relativa al conto corrente intestato alla società, proponeva ricorso all'ABF. La banca opponeva che soltanto il legale rappresentante della società oppure un terzo appositamente autorizzato potesse accedere alla relativa documentazione.

L'Arbitro ha richiamato l'interpretazione ampia della nozione di cliente indicata dal Collegio di coordinamento e ha accolto il ricorso, precisando che la società di persone non si pone come soggetto terzo rispetto ai soci stessi³.



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

La possibilità di presentare un ricorso nei confronti di un intermediario dipende dall'effettiva titolarità del rapporto controverso in capo all'intermediario medesimo. In un caso di utilizzo fraudolento di una carta di pagamento⁴, la banca contestava la possibilità di essere chiamata nel procedimento ABF (difetto di legittimazione passiva), sostenendo di essersi limitata a collocare la carta emessa da un altro intermediario.

L'Arbitro ha osservato che nel contratto in esame era presente una chiara distinzione tra “banca collocatrice” e “banca emittente”⁵: il cliente aveva proposto ricorso contro una banca che non risultava essere parte del rapporto contrattuale, ma solo “collocatrice”

¹ Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *Chi può presentare un ricorso all'ABF* del capitolo 1.

² Collegio di coordinamento, decisione **5856/2015**.

³ Decisione **4380/2020**.

⁴ Per la nozione di carte di pagamento, cfr. il paragrafo: *I pagamenti elettronici* del capitolo 3.

⁵ “Emittente” è l'intermediario che emette la carta di pagamento; “collocatore” è l'intermediario che rilascia al cliente una carta di pagamento emessa da altro intermediario.

della carta di pagamento e non responsabile dell'operazione non autorizzata dal cliente. Il ricorso è stato pertanto rigettato⁶.



La competenza per materia e per valore

La competenza per materia. – Le disposizioni ABF prevedono che non è possibile rivolgersi all'Arbitro per controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria o per le quali sia pendente un procedimento di esecuzione forzata. Sono inoltre escluse dalla competenza dell'Arbitro le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento.

Il Collegio di coordinamento si è espresso su un caso in cui, a seguito di una procedura esecutiva speciale prevista dalla normativa sulla riscossione delle imposte sul reddito⁷, erano state bloccate le somme presenti sul conto corrente del ricorrente. L'Arbitro ha osservato che la contestazione del cliente, relativa al mancato svincolo delle somme depositate sul conto, deve essere risolta nell'ambito della procedura speciale anche se riguarda un rapporto bancario. Rilevata l'incompetenza dell'ABF, il Collegio di coordinamento ha quindi dichiarato l'inammissibilità del ricorso⁸.

L'Arbitro si è pronunciato sulla competenza per materia dell'ABF con riferimento all'attività di *social lending* (o crowdfunding), un canale di finanziamento alternativo rispetto a quello offerto dalle banche o dagli altri intermediari finanziari, grazie al quale è possibile sia lanciare campagne di raccolta fondi per finanziare progetti, sia investire i propri risparmi. L'incontro tra chi ha bisogno di fondi e chi vuole investire avviene su piattaforme online che forniscono le informazioni sui singoli progetti e gestiscono i flussi di denaro⁹.

Alcune attività svolte dal gestore della piattaforma di *social lending*, che agisce come intermediario ed è iscritto all'albo degli istituti di pagamento autorizzati dalla Banca d'Italia, potrebbero essere equiparate alla prestazione di servizi di investimento e quindi escluse dall'ambito di competenza dell'ABF¹⁰.

L'Arbitro ha messo in rilievo che il fenomeno del *social lending* non è ancora compiutamente regolato dalla legge. La Banca d'Italia ha specificato che l'operatività dei gestori di portali online che svolgono attività di *social lending* e dei soggetti che prestano e raccolgono fondi attraverso questi portali è consentita nel rispetto delle norme che regolano le attività riservate dalla legge a particolari categorie di operatori¹¹.

⁶ Decisione **2004/2021**.

⁷ DPR 602/1973, art. 72-bis.

⁸ Collegio di coordinamento, decisione **8088/2021**.

⁹ Per ulteriori approfondimenti, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la sezione: **Crowdfunding**.

¹⁰ Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *Quali controversie può risolvere l'ABF* del capitolo 1.

¹¹ **Delibera della Banca d'Italia 584/2016** (provvedimento recante disposizioni per la raccolta del risparmio dei soggetti diversi dalle banche), sezione IX.

Nel ricorso sottoposto all'attenzione dell'ABF, presentato da un soggetto che aveva investito una somma di denaro attraverso la piattaforma, il Collegio ha affermato la propria competenza a esaminare la domanda in quanto la stessa non riguardava l'adeguatezza dell'investimento realizzato, ma presunti inadempimenti dell'intermediario agli obblighi informativi, da valutare alla luce della normativa prevista dal TUB¹².

La competenza per valore. – L'Arbitro si è espresso sulla richiesta del sottoscrittore di numerosi buoni fruttiferi postali di riceverne il rimborso secondo le condizioni indicate sui buoni medesimi, per una somma complessiva superiore a 100.000 euro.

Secondo la disciplina sul funzionamento dell'ABF vigente all'epoca, il Collegio ha ricordato che l'Arbitro è competente per le richieste di somme di denaro che non superino 100.000 euro¹³. Ha quindi dichiarato il ricorso inammissibile, in quanto il sottoscrittore non aveva contenuto espressamente la richiesta nei limiti della competenza dell'ABF¹⁴.



Il preventivo reclamo

Secondo le disposizioni ABF il cliente prima di rivolgersi all'Arbitro deve presentare un reclamo all'intermediario sulla questione controversa. Il ricorso non può essere proposto se sono trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

In un caso in cui il cliente aveva chiesto il risarcimento del danno subito per essere stato vittima di un episodio di phishing, il Collegio ha accolto l'eccezione dell'intermediario sull'assenza di preventivo reclamo, che il cliente non aveva allegato al ricorso dichiarando comunque di averlo presentato più di dodici mesi prima. Il ricorso è stato quindi dichiarato inammissibile per assenza del reclamo¹⁵.

È stato poi affrontato un caso in cui l'intermediario considerava come assente il preventivo reclamo, perché la firma del cliente sulla delega al professionista (procura) allegata al reclamo non era autenticata¹⁶.

L'Arbitro ha respinto la tesi dell'intermediario, chiarendo che le disposizioni ABF non prescrivono specifiche formalità per la presentazione del reclamo, né prevedono l'autenticazione della procura rilasciata dal cliente al professionista che lo rappresenta. Il reclamo, che costituisce condizione di procedibilità del ricorso, è semplicemente un atto

¹² Decisione **3618/2021**.

¹³ Con le nuove disposizioni ABF per i ricorsi presentati dal 1° ottobre 2020 l'Arbitro può pronunciarsi sulle richieste di somme di denaro fino a 200.000 euro (cfr. il paragrafo: *Cosa può richiedere il ricorrente* del capitolo 1).

¹⁴ Decisione **15540/2020**.

¹⁵ Decisione **4958/2021**.

¹⁶ Decisione **1237/2021**.

“con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo”¹⁷.



Le altre questioni di procedura

Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla qualifica del ricorrente nel caso di un condominio, in quanto la qualifica incide sulla composizione del Collegio¹⁸. Secondo la sentenza della Corte di giustizia dell’Unione europea del 2 aprile 2020, causa C-329/19, il condominio non rientra nella nozione di “consumatore” prevista dalla normativa europea, riferita a “qualsiasi persona fisica” che agisce per scopi estranei alla sua attività professionale. La Corte ha tuttavia riconosciuto la possibilità che la normativa europea a tutela dei consumatori possa essere estesa anche a contratti stipulati con soggetti non qualificabili come tali.

Il condominio rappresenta un’organizzazione stabile distinta dai singoli condomini, dotata di uno specifico conto corrente e soggetta a regole di rendicontazione. È l’autonomia del condominio rispetto alle persone che lo compongono a qualificarlo come non consumatore¹⁹, a conferma di quanto già espresso dallo stesso Collegio di coordinamento²⁰.

In più occasioni i Collegi si sono espressi sul principio del *ne bis in idem*, ritenuto applicabile anche al procedimento innanzi all’ABF. In base a questo principio, in nessun caso si può ripresentare sulla medesima questione un altro ricorso all’Arbitro.

In materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio (o della pensione) estinti anticipatamente, l’Arbitro ha richiamato la posizione del Collegio di coordinamento²¹ e ha affermato che, stante il divieto di *bis in idem*, con un ricorso successivo non può essere chiesta la restituzione di oneri non domandati in occasione di un precedente ricorso relativo allo stesso contratto di prestito²².

Nell’ipotesi in cui il precedente ricorso sia stato dichiarato inammissibile, in linea con quanto affermato dal Collegio di coordinamento²³, l’ABF ha ribadito che il mancato esame nel merito della domanda del cliente consente invece la riproposizione del ricorso²⁴.

¹⁷ Per la nozione di reclamo, cfr. anche le **disposizioni di trasparenza della Banca d’Italia**, sezione I, par. 3.

¹⁸ Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *Chi decide i ricorsi* del capitolo 1.

¹⁹ Collegio di coordinamento, decisione **19783/2020**.

²⁰ Collegio di coordinamento, decisione **3501/2012**.

²¹ Collegio di coordinamento, decisione **26525/2019**.

²² Decisione **9033/2020**.

²³ Collegio di coordinamento, decisione **898/2014**.

²⁴ Decisione **12989/2020**.

I Presidenti dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario



Collegio di Torino
prof. avv. E. C. Lucchini Guastalla



Collegio di Milano
dott. F. Lapertosa



Collegio di Bologna
dott. M. Marinari



Collegio di Roma
prof. avv. P. Sirena



Collegio di Palermo
prof.ssa avv. M. R. Maugeri



Collegio di Napoli
avv. G. L. Carriero



Collegio di Bari
avv. B. De Carolis

