



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2021

Numero 12 - luglio 2022

© Banca d'Italia, 2022

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 2022

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 2021	5
SINTESI	7
1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	11
Che cos'è l'ABF	11
I vantaggi dell'ABF	12
Su cosa può decidere	12
Le novità del 2021	14
Riquadro: Il progetto AbefTech	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 reclami agli intermediari nel 2021	21
Riquadro: La mediazione civile	22
L'offerta	24
Le decisioni	24
Riquadro: Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2021	25
Riquadro: L'ABF e la giustizia ordinaria	27
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2022	28
Riquadro: L'Indagine sul grado di soddisfazione del ricorrente	29
3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2021	33
Il conto corrente	33
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	35
I depositi bancari	36
I buoni fruttiferi postali	37
Il deposito titoli in amministrazione	40
I mutui e gli altri finanziamenti	41
La fideiussione <i>omnibus</i>	42
I ricorsi sulle misure previste dalla normativa emergenziale	43
Le polizze abbinate ai finanziamenti	44

Il credito ai consumatori	45
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	47
L'anatocismo	50
Le commissioni di affidamento	51
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	51
Lo <i>ius variandi</i>	52
La clausola <i>floor</i>	54
L'usura in ambito bancario	55
I pagamenti elettronici	57
Le frodi informatiche	59
Gli assegni	63
I sistemi privati di informazione creditizia	64
La Centrale di allarme interbancaria	65
La Centrale dei rischi	66
4. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	69
La competenza temporale e per materia	69
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	70
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	70
Il preventivo reclamo	71
Le altre questioni di procedura	71

AVVERTENZE

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

I dati del 2021

Ricorsi ricevuti

22.382
(-28%)



di cui il **34%** relativi
alle cessioni
del quinto

Ricorsi ricevuti
per Collegio

Torino 8%

Roma 21%

Palermo 12%



Milano 23%

Bologna 12%

Bari 12%

Napoli 12%

Riunioni
dei Collegi

430



Decisioni
dei Collegi

27.461



Ricorsi accolti

48%

Ricorsi cessati

17%



Oltre **20** milioni di euro
restituiti alla clientela





SINTESI

L'attività dell'ABF nel contesto emergenziale Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2021 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari. L'Arbitro ha continuato a operare regolarmente, pur nel contesto pandemico, grazie all'informatizzazione della procedura, all'organizzazione da remoto delle riunioni dei Collegi e all'attività di supporto delle Segreterie tecniche operanti presso le Sedi della Banca d'Italia.

Le nuove disposizioni ABF Nel 2021 sono state applicate le nuove disposizioni ABF sulla procedura – che è stata così allineata alle previsioni della direttiva UE/2013/11 sui sistemi di risoluzione alternativa delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR)¹ – e sull'importo che può essere chiesto all'Arbitro. Le modifiche riguardano soprattutto il contraddittorio tra le parti; l'importo richiedibile all'Arbitro è passato da 100.000 a 200.000 euro per contribuire alla riduzione dei tempi di risposta ai ricorrenti. Sono state realizzate prime sperimentazioni da parte di alcuni Collegi sui nuovi strumenti per una definizione anticipata della lite da parte dei Presidenti, senza necessità di attendere la decisione collegiale. È stata inoltre applicata la nuova struttura dei compensi riconosciuti ai componenti dei Collegi (ora ancorati al deposito delle decisioni da parte dei relatori).

L'uniformità degli orientamenti È proseguita l'attività dei Collegi per favorire la tendenziale uniformità degli orientamenti attraverso la sottoposizione delle questioni al Collegio di coordinamento oppure mediante il confronto nella Conferenza dei Collegi, importante forum di discussione. Resta fondamentale l'analisi condotta dai singoli Collegi sulla base della documentazione prodotta dalle parti e delle concrete fattispecie sottoposte alla loro attenzione.

I ricorsi Il 2021 è stato caratterizzato da una flessione (-28 per cento) del numero dei ricorsi presentati (oltre 22.300) e da una significativa redistribuzione dei ricorsi per materia: è notevolmente aumentato il contenzioso in tema di servizi e strumenti di pagamento (del 52 per cento), anche per effetto della maggiore diffusione dei pagamenti digitali nel periodo dell'emergenza sanitaria. Il contenzioso in materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio e di buoni fruttiferi postali è invece diminuito (del 55 e del 31 per cento, rispettivamente), anche in relazione alla crescente complessità del quadro normativo; continua tuttavia ad assorbire una quota rilevante delle controversie.

¹ La direttiva è stata recepita dal D.lgs. 130/2015.

Le decisioni Lo scorso anno le decisioni assunte dai Collegi sono state oltre 27.400, in linea con il dato del 2020. Nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti con l'accoglimento totale o parziale delle richieste; nel 17 per cento dei casi è intervenuta la dichiarazione della cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti.

Il tasso di adesione degli intermediari La complessità del quadro normativo di riferimento connesso con la sentenza Lexitor della Corte di giustizia dell'Unione europea e con la disciplina applicabile ai buoni fruttiferi postali ha inciso, oltre che sul numero dei ricorsi, anche sull'aumento degli inadempimenti alle decisioni dei Collegi ABF da parte degli intermediari: questi ultimi ritengono infatti opportuno sottoporre la questione all'Autorità giudiziaria. Al di fuori di queste materie, il tasso di adesione alle decisioni dei Collegi è stato del 96 per cento. Nel 2021 sono stati riconosciuti ai clienti circa 31 milioni di euro (29 nel 2020), di cui oltre 20 restituiti alla clientela.

La durata della procedura Lo scorso anno la durata media della procedura al netto delle sospensioni è stata di 137 giorni, un valore ampiamente inferiore ai 180 giorni previsti dalla normativa; l'85 per cento dei procedimenti si è concluso entro questo termine.

La collaborazione con gli altri ADR... In attuazione del protocollo d'intesa del marzo 2020, il 19 novembre 2021 si è tenuto il **primo forum** tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF) istituito presso la Consob, per prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o incertezze nella delimitazione delle rispettive competenze. Si è rafforzata la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass) in vista della costituzione dell'Arbitro Assicurativo, anche attraverso scambi lavorativi tra il personale della Banca d'Italia e quello dell'Ivass e con la partecipazione di quest'ultimo a iniziative formative organizzate dalla Banca su tematiche di interesse comune.

...e con la Magistratura Gli orientamenti espressi dall'ABF hanno continuato a essere oggetto di attenzione e analisi da parte dei giudici ordinari, oltre che del mondo accademico. Il confronto con la Magistratura si è rafforzato su questioni oggetto di comune interesse; è in programma l'organizzazione, d'intesa con la Scuola superiore della magistratura, di tavoli tecnici periodici su tematiche di tutela della clientela bancaria, a integrazione del tradizionale **convegno annuale** dedicato ai contratti bancari e finanziari.

Il dialogo con le associazioni dei consumatori Si è intensificato il confronto con le associazioni dei consumatori anche grazie all'organizzazione congiunta di eventi, come quello realizzato nel marzo 2021 sul fenomeno delle frodi online sui pagamenti elettronici (**#Truffainvista?**), nell'ambito del quale è stato dedicato ampio spazio agli esiti dei ricorsi all'ABF sulle principali truffe.

Il confronto internazionale Sul fronte internazionale è proseguita la partecipazione alla rete Fin-Net istituita presso la Commissione europea, che rappresenta un'importante sede di confronto dell'Arbitro con gli altri organismi ADR europei attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo. Nel 2021 si sono

tenute tre riunioni, nel corso delle quali sono stati affrontati fra gli altri i temi della digitalizzazione in ambito finanziario, del nuovo regolamento europeo in materia di crowdfunding e degli orientamenti emanati dall'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) sulla gestione dei reclami e la concessione dei prestiti. Nel mese di settembre si è inoltre svolta la **seconda assemblea** organizzata dalla Commissione europea tra gli organismi ADR europei e le autorità nazionali competenti, nell'ambito della quale sono state discusse le principali sfide e opportunità per i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie.

L'intelligenza artificiale nel sistema ABF

È proseguita la fase di studio di un progetto per l'applicazione al procedimento ABF di tecniche di intelligenza artificiale per accrescere ulteriormente la funzionalità del sistema. L'obiettivo è creare uno strumento che – ferma restando l'autonomia decisionale dei Collegi, composti da professionisti esperti nel settore bancario e di tutela dei consumatori – agevoli l'attività istruttoria dei ricorsi e l'uniformità degli orientamenti.

* * *

Come gli scorsi anni la Relazione è articolata in quattro capitoli. Il primo descrive in sintesi le principali caratteristiche dell'Arbitro e il suo funzionamento; il secondo riporta informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre che i risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura innanzi all'ABF. Il terzo e il quarto capitolo illustrano le principali questioni affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2021 e nei primi mesi del 2022; sono riportati anche alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria su materie di competenza dell'Arbitro. Completa la Relazione un'Appendice con i dati statistici e le note metodologiche, disponibile sul sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it). La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa in vigore².

² 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):

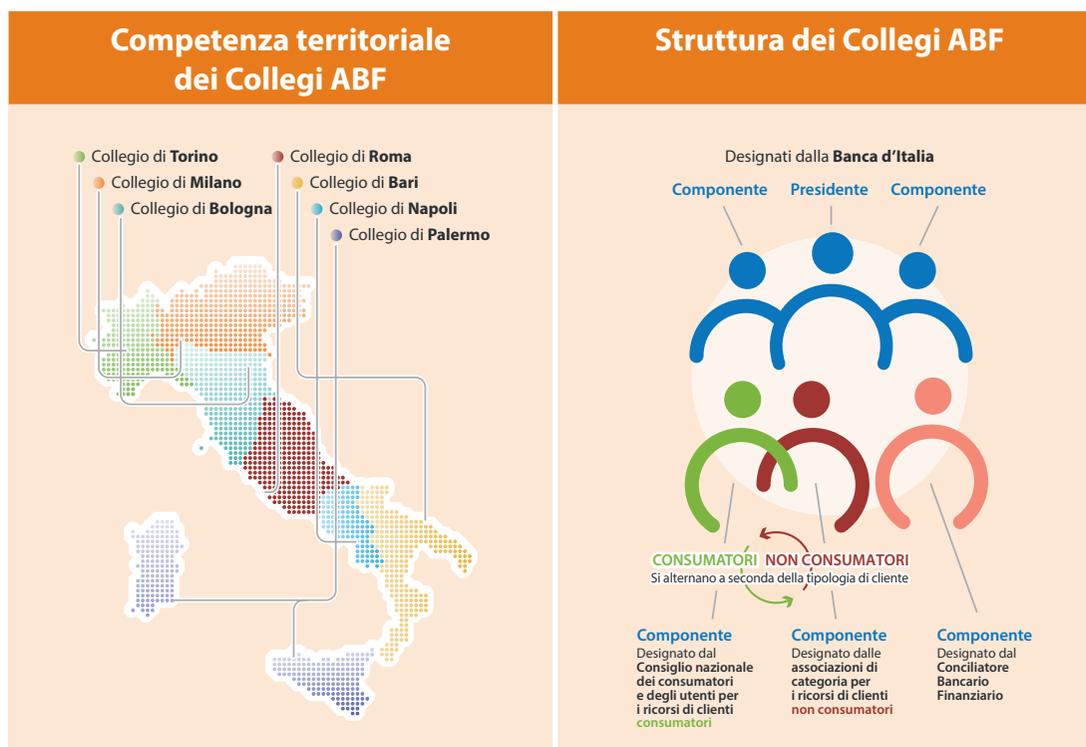
- è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) tra clienti e intermediari bancari o finanziari;
- decide chi ha ragione e chi ha torto sulla base della sola documentazione presentata dalle parti, applicando il diritto; non può adottare una decisione di condanna nei confronti del cliente;
- è autonomo e indipendente dalla Banca d'Italia;
- è articolato in sette Collegi territoriali (Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino) formati ciascuno da cinque componenti in possesso di requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza, nonché di una significativa competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori.

Accanto ai Collegi territoriali, opera il Collegio di coordinamento che decide i ricorsi riguardanti questioni di particolare importanza o che hanno generato, o possono generare, orientamenti non uniformi tra i Collegi¹.

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 l'Istituto dispone nello svolgimento della funzione di tutela della clientela e di educazione finanziaria.

Le pronunce dell'ABF non sono vincolanti per le parti come quelle del giudice ma, se l'intermediario non le rispetta, la notizia del loro inadempimento è pubblicata sul **sito** internet dell'ABF per un periodo di cinque anni e sulla pagina iniziale del sito dell'intermediario per sei mesi. Il ricorrente e l'intermediario, se non sono soddisfatti della pronuncia ABF, possono rivolgersi al giudice ordinario civile.

¹ Un'ulteriore sede di confronto tra i Collegi è la Conferenza dei Collegi che approfondisce tematiche, sostanziali e di procedura, di particolare attualità o interesse per il sistema. Sul sito internet dell'ABF è riportata una sintesi delle questioni affrontate.



I vantaggi dell'ABF

L'ABF:

- è sostanzialmente gratuito: si pagano 20 euro che verranno di norma restituiti in caso di decisione favorevole (anche solo in parte) a chi presenta il ricorso;
- non richiede l'assistenza di un avvocato o di altro professionista;
- è facile da attivare attraverso il **portale** online;
- è una condizione – come il tentativo di mediazione – per potersi rivolgere al giudice²;
- è più rapido rispetto alla giustizia ordinaria.



Su cosa può decidere

L'ABF decide controversie in materia di operazioni e servizi bancari (diversi dai servizi di investimento), quali ad esempio conto corrente, mutuo, prestito personale, buoni

² L'esperimento del procedimento dinanzi all'ABF integra – in alternativa alla mediazione – la condizione di procedibilità prevista dall'art. 5 del D. lgs. 28/2010.

fruttiferi postali, nonché in materia di servizi di pagamento. Le controversie su servizi o attività di investimento sono invece di competenza dell'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF) che opera presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob)³.

Il ricorrente può chiedere all'ABF:

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

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

Dopo lo scambio dei documenti tra le parti (ricorso, controdeduzioni, repliche e controrepliche), l'esito della controversia viene comunicato entro 90 giorni; nei casi particolarmente complessi il termine può essere prorogato per un periodo non superiore a 90 giorni.

Nel 2021 la durata media della procedura ABF è stata pari a 137 giorni (dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito alle parti, al netto dei periodi di sospensione).

Ulteriori informazioni sull'iter della procedura sono disponibili sul **sito internet** dell'ABF e nella guida. La presentazione del ricorso attraverso il portale viene descritta nella **Guida all'utilizzo del portale ABF** e in un **videotutorial**.

L'ABF aderisce dal 2011 a Fin-Net, la **rete europea di cooperazione tra gli organismi ADR** attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri. Fin-Net assicura ai consumatori l'accesso agli organismi ADR anche in caso di prestazioni transfrontaliere dei servizi finanziari. Nel 2021 si sono tenute tre riunioni, nel corso delle quali sono stati affrontati fra gli altri i temi della digitalizzazione in ambito finanziario, del nuovo regolamento europeo sul crowdfunding e degli orientamenti emanati dall'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA) in materia di gestione dei reclami e di concessione dei prestiti. Nel mese di settembre si è inoltre svolta la **seconda assemblea** organizzata dalla Commissione europea tra gli organismi ADR europei e le autorità nazionali competenti, per discutere le principali sfide e opportunità per i sistemi di risoluzione alternativa delle controversie.

³ Per maggiori dettagli, cfr. il **sito dell'ACF**.



Le novità del 2021

Il contesto normativo. – Il 2021 è stato l'anno di prima applicazione delle nuove disposizioni che regolano il funzionamento dell'ABF e del nuovo regime dei compensi dei componenti dei Collegi⁴, rivisti per favorire l'allineamento alle migliori prassi internazionali e la riduzione dei tempi di risposta alla clientela. Per ampliare 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; sono stati riconosciuti nuovi poteri ai Presidenti per una definizione anticipata della lite e per rendere più efficiente il sistema.

Collaborazione con altri organismi ADR. – A novembre del 2021 si è svolto il **primo forum** tra il Presidente e gli altri componenti dell'ACF e i Presidenti membri del Collegio di coordinamento dell'ABF. Attraverso il forum ACF-ABF si è data concreta attuazione al **protocollo d'intesa** stipulato il 19 marzo 2020 per prevenire l'insorgenza di incertezze nella delimitazione delle reciproche competenze e per attivare nuove forme di scambio di informazioni, nel rispetto dell'autonomia decisionale dei rispettivi Collegi. Il forum è stato dedicato a questioni relative al contenzioso sul deposito titoli in amministrazione, materia di confine tra le competenze dell'ABF e dell'ACF. È proseguita la collaborazione anche con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), in vista della prossima istituzione dell'Arbitro Assicurativo, mediante l'organizzazione di esperienze lavorative del personale dell'Ivass presso le Segreterie tecniche dell'ABF e la partecipazione dell'Ivass a iniziative formative organizzate dalla Banca d'Italia.

Confronto con l'esterno. – Come negli anni scorsi, sono continuati gli incontri con le associazioni dei consumatori. A marzo del 2021 si è tenuto un **incontro** virtuale dedicato ai meccanismi più comuni di frodi e truffe online sui pagamenti elettronici e agli strumenti di tutela a disposizione della clientela.

Per favorire il confronto su temi di attualità inerenti alla tutela dei consumatori sono proseguiti i rapporti con la Scuola superiore della magistratura, insieme alla quale è stato organizzato un **convegno** in materia di contratti bancari e finanziari, giunto alla sua sesta edizione. Nel 2022 verranno realizzati, in aggiunta al convegno annuale, tavoli tecnici su specifici temi di interesse comune.

Intelligenza artificiale nel sistema ABF. – È in corso uno studio per l'applicazione alla procedura ABF di tecniche di intelligenza artificiale (ad es. machine learning e text mining) per accrescere ulteriormente la funzionalità del sistema. Si intende creare uno strumento che agevoli l'attività istruttoria dei ricorsi, ferma restando l'autonomia dei Collegi nel decidere la controversia.

⁴ Le modifiche si applicano ai ricorsi presentati dal 1° ottobre 2020.

IL PROGETTO ABEFTECH

AbefTech è il progetto per l'utilizzo di tecniche di machine learning e text mining nel procedimento ABF. AbefTech consentirà di:

- coadiuvare le Segreterie tecniche nell'attività istruttoria dei ricorsi, agevolando la ricerca di decisioni su casi analoghi e l'individuazione dei riferimenti normativi utili per la soluzione della controversia da parte dei Collegi;
- individuare tempestivamente eventuali contrasti tra gli orientamenti dei Collegi su specifiche tematiche;
- estrarre concetti ricorrenti dai documenti contenuti nei fascicoli dei ricorsi, anche per intercettare nuovi filoni di contenzioso.



2. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

Il quadro di insieme

Nel 2021 i ricorsi all'ABF sono stati 22.382, in calo rispetto al 2020 (-28 per cento). La diminuzione ha riguardato in particolare le controversie relative ai finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS)¹ e ai buoni fruttiferi postali (BFP); è in aumento invece il contenzioso relativo ai servizi e agli strumenti di pagamento². Nell'anno sono stati decisi 27.461 ricorsi, in linea con il 2020, e si sono svolte 430 riunioni (in media 64 ricorsi decisi a riunione). Nel 48 per cento dei casi il ricorso è stato accolto e nel 17 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti oltre 31 milioni di euro; di questi, 20 milioni sono stati restituiti dagli intermediari ai clienti.

Nell'Appendice sono contenute tavole e figure che illustrano caratteristiche e distribuzione, anche per aree geografiche, dei ricorsi.

La domanda

I ricorsi ricevuti

I ricorsi in tema di CQS e BFP sono diminuiti rispettivamente del 55 e del 31 per cento; rilevante è stato l'incremento delle controversie su servizi e strumenti di pagamento (52 per cento), riguardanti in particolare gli utilizzi fraudolenti di carte, i disconoscimenti e le operazioni non autorizzate (fig. 2.1 e tav. 2.1).

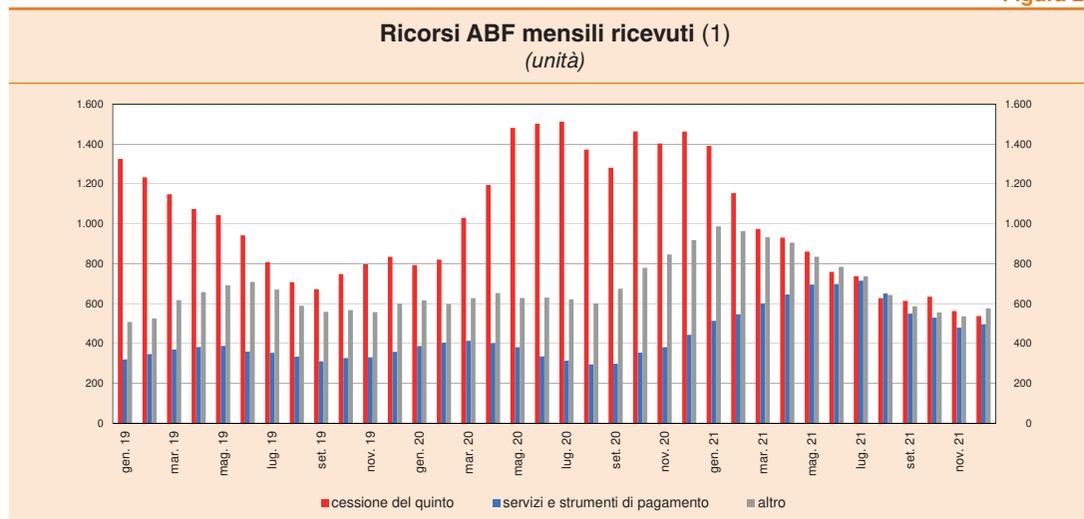
La CQS continua a rappresentare la materia oggetto del maggior numero di ricorsi ricevuti (circa il 34 per cento del totale), sebbene il contenzioso si sia più che dimezzato³; l'incidenza delle controversie su servizi e strumenti di pagamento è raddoppiata rispetto al 2020, passando dal 15 al 33 per cento (tav. 2.1). Questi andamenti riflettono la quota dei ricorsi presentati dai consumatori, pari al 95 per cento del totale (fig. 2.2.a; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 4).

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.

² Nel presente capitolo la categoria "servizi e strumenti di pagamento" fa riferimento a bancomat, carte di debito, bonifici, carte di credito e conti correnti.

³ Sulla contrazione potrebbe avere inciso anche l'aumento degli inadempimenti degli intermediari relativi a questa materia.

Figura 2.1



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

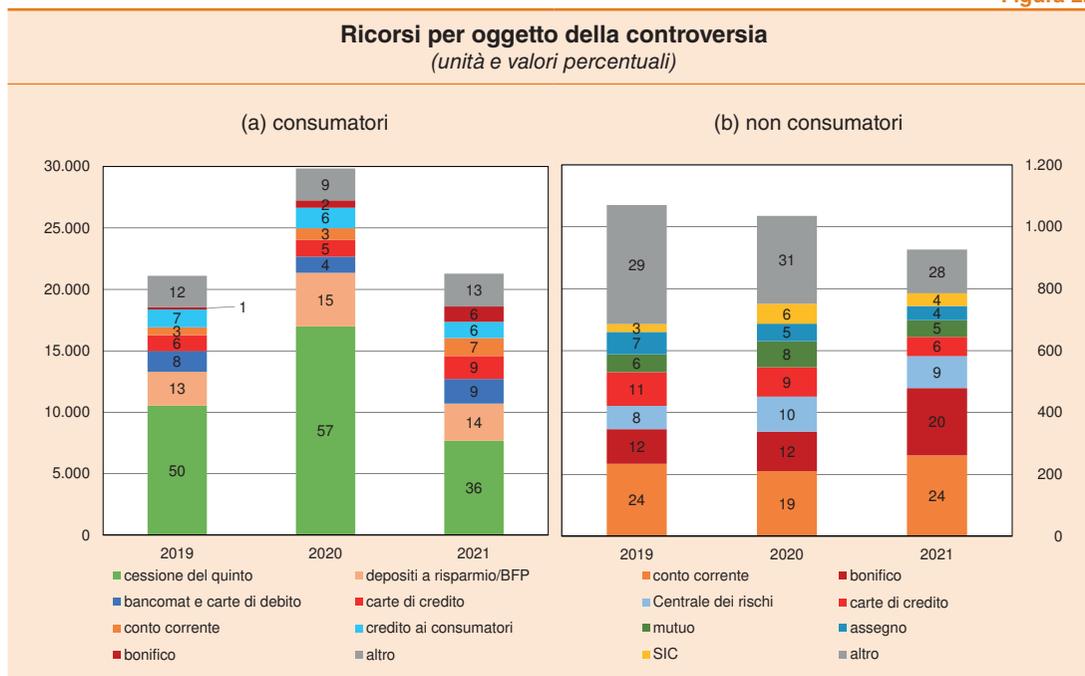
Tavola 2.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2020

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2020		2021		Dinamica 2021 su 2020 <i>variazione percentuale</i>
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	16.993	55	7.681	34	-55
Depositi a risparmio/BFP	4.367	14	3.029	14	-31
Bancomat e carte di debito	1.349	4	2.024	9	50
Carte di credito	1.444	5	1.934	9	34
Conto corrente	1.164	4	1.732	8	49
Bonifico	732	2	1.459	7	99
Credito ai consumatori	1.685	5	1.318	6	-22
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	536	2	718	3	34
Mutuo	652	2	552	2	-15
Centrale dei rischi	519	2	548	2	6
Altro	1.476	5	1.387	6	-6
Totale ricorsi ABF	30.917	100	22.382	100	-28
Totale ricorsi escludendo CQS	13.924	45	14.701	66	6
Totale ricorsi strumenti di pagamento	4.689	15	7.149	33	52

I ricorsi dei non consumatori (5 per cento) presentano una maggiore eterogeneità per materia: quelli sui conti correnti sono aumentati di circa il 24 per cento rispetto al 2020 e continuano a rappresentare il filone di contenzioso più frequente (24 per cento; fig. 2.2.b); anche i ricorsi riguardanti i bonifici sono cresciuti di oltre il 70 per cento su base annuale.

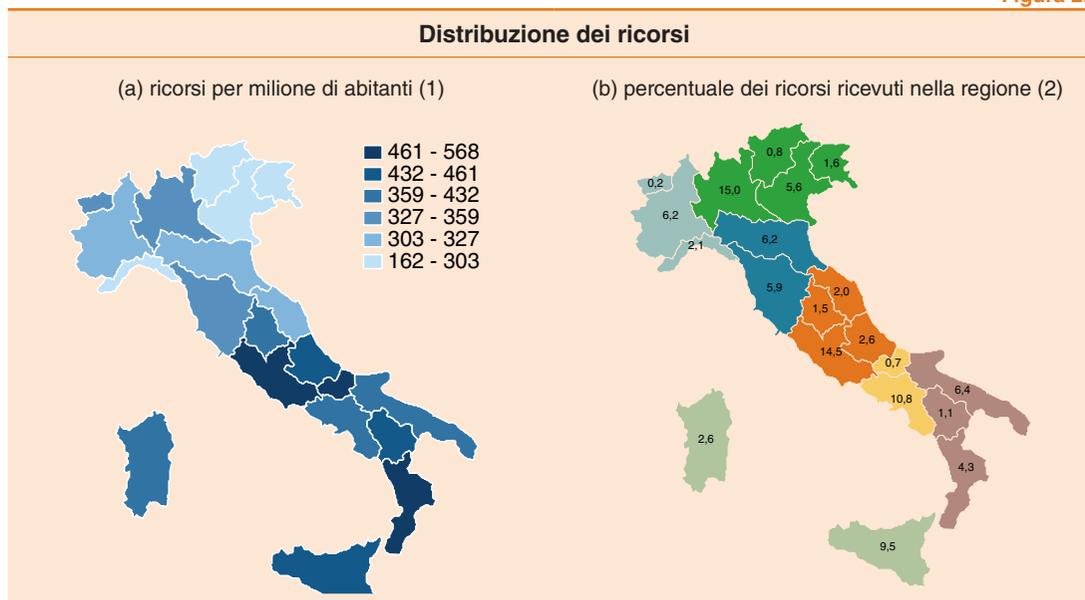
Figura 2.2



La distribuzione territoriale dei ricorsi

Le regioni del Centro e del Sud Italia continuano a essere caratterizzate per un numero di controversie in rapporto agli abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord (fig. 2.3.a). Il calo dei ricorsi nel 2021 ha interessato tutti i Collegi; quelli di Milano e Roma restano i poli sui quali si concentra il maggior numero di istanze (fig. 2.3.b).

Figura 2.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.
(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2021. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

Chi ha presentato i ricorsi

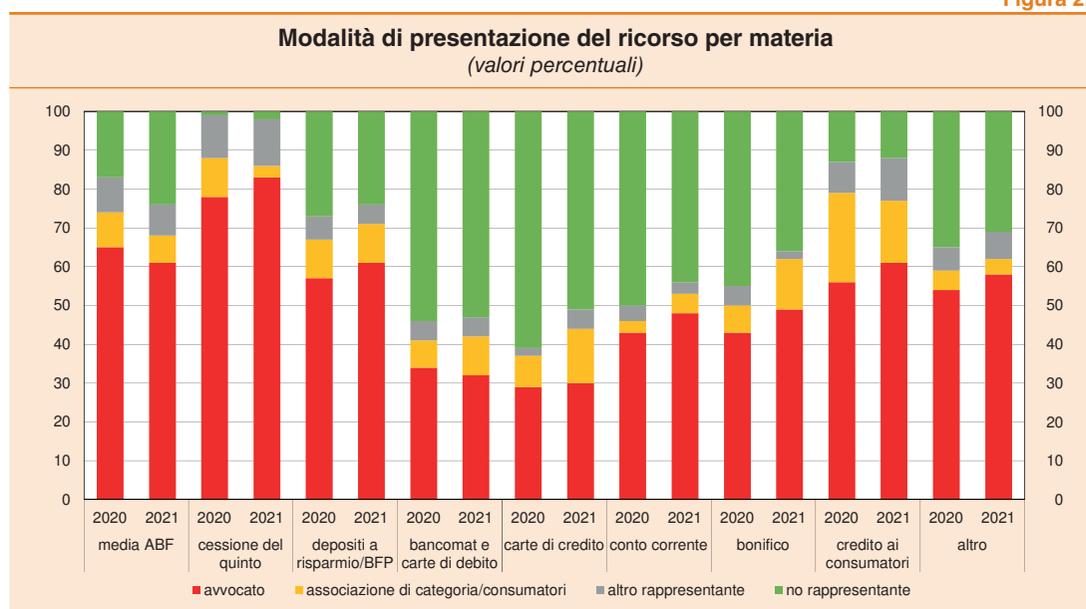
I ricorsi sono stati presentati in prevalenza da uomini (61 per cento, 64 nel 2020)⁴ con una distribuzione per genere diversa tra le regioni: la quota di ricorrenti uomini è lievemente superiore alla media nelle regioni del Sud; risulta invece inferiore nelle regioni del Nord.

Il contenzioso in materia di CQS e credito ai consumatori è stato presentato per oltre i due terzi da uomini, in linea con la distribuzione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti, mentre quello in materia di depositi a risparmio e BFP, bancomat e bonifici in quasi la metà dei casi è stato avanzato da donne⁵.

L'età media dei ricorrenti (54 anni) ha rispecchiato anche la diversa distribuzione per età dei soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari⁶: l'età è risultata più elevata per i ricorsi su depositi a risparmio e buoni fruttiferi postali e cessione del quinto, minore per le segnalazioni ai sistemi di informazione creditizia, servizi e strumenti di pagamento, mutui.

La quota di ricorsi presentata con l'assistenza di avvocati o altri professionisti è diminuita di 4 punti percentuali rispetto all'anno precedente (61 per cento; fig. 2.4); il dato ha risentito del calo dei ricorsi in materia di CQS, caratterizzati per la quasi totalità dalla presenza di un rappresentante, e dell'aumento di quelli su servizi e strumenti di pagamento, contraddistinti invece da una percentuale di istanze senza rappresentante più elevata rispetto alla media di sistema.

Figura 2.4



⁴ I dati di questo paragrafo si riferiscono solo ai consumatori.

⁵ Per ulteriori approfondimenti, cfr. la figura presente nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice.

⁶ *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 12 marzo 2018.

Le tipologie di intermediari

I ricorsi nei confronti di banche con forma giuridica di società per azioni, sebbene in diminuzione di circa 5 punti percentuali (53 per cento) rispetto al 2020, hanno continuato a rappresentare la quota prevalente; in lieve calo anche i ricorsi contro società finanziarie (18,1 per cento); è risultata invece in leggero aumento la quota di ricorsi presentati contro Poste Italiane (18,6 per cento; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 1). Si segnala la crescita in termini assoluti, rispetto al 2020, dei ricorsi presentati verso banche estere e istituti di moneta elettronica (rispettivamente del 29 e 55 per cento), determinato principalmente dal contenzioso in materia di servizi e strumenti di pagamento.

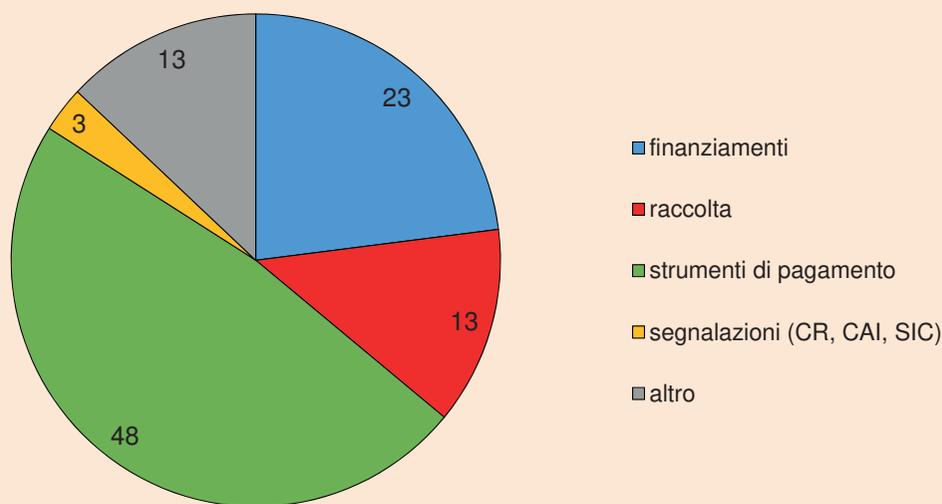
Le materie oggetto di ricorso riflettono la tipologia degli intermediari e la loro specializzazione: per le società finanziarie hanno prevalso ad esempio i ricorsi in materia di CQS (74 per cento sul totale; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2), che rappresentano una quota rilevante dei loro finanziamenti; per Poste Italiane sono diminuiti i ricorsi relativi ai BFP e ai depositi a risparmio (72 per cento sul totale), in aumento invece i ricorsi relativi a servizi e strumenti di pagamento (25 per cento sul totale).

I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2021

Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, i reclami ricevuti dagli intermediari risultano in lieve aumento rispetto al 2020 (4 per cento) e superano i 470.000, mostrando un incremento sostenuto in materia di strumenti di pagamento.

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.

Il 48 per cento dei reclami ha avuto un esito favorevole per il ricorrente, soprattutto in materia di strumenti e servizi di pagamento, dove la quota è pari al 65 per cento;

il 9 per cento ha registrato un esito parzialmente favorevole e il restante 43 si è concluso negativamente (44, 10 e 46 per cento nel 2020, 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 il 5 per cento circa di quelle ricevute e l'11 per cento di quelle respinte dagli intermediari (rispettivamente 7 e 16 per cento nel 2020). Il calo è trainato dalla materia dei finanziamenti e in particolare dalla sensibile riduzione dei ricorsi relativi alle CQS.

I ricorsi ABF rappresentano un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza, al pari degli esposti alla Banca d'Italia (attraverso i quali i clienti lamentano comportamenti scorretti di banche o intermediari finanziari; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*). Dalle analisi effettuate nel biennio 2020-21 è emersa una correlazione positiva del contenzioso ABF sia con i reclami agli intermediari, sia con gli esposti inviati alla Banca d'Italia⁷.

Anche nel 2021 è stato condotto un confronto tra ricorsi all'Arbitro e procedimenti di mediazione civile sulle medesime materie: mediazione e ABF hanno natura e caratteristiche diverse, ma entrambe soddisfano la condizione di procedibilità ex D.lgs. 28/2010 (costituiscono condizione preliminare per un eventuale ricorso alla giustizia ordinaria).

LA MEDIAZIONE CIVILE

Nel 2021 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono complessivamente aumentati del 32 per cento; quelli relativi ai contratti bancari sono cresciuti del 51; meno marcato è risultato l'incremento per quelli finanziari (13 per cento; figura A). L'aumento è imputabile sia a una ripresa dell'attività giudiziaria dopo la pandemia, sia alla crescita della domanda di giustizia affluita ai tribunali.

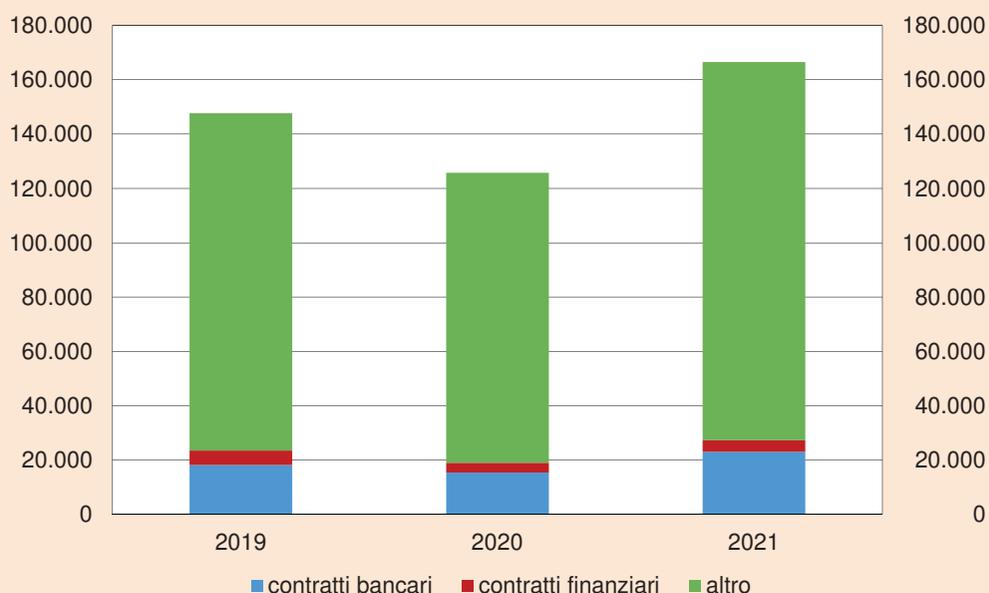
Per i procedimenti relativi ai contratti bancari le parti sono comparse nel 54 per cento dei casi, in linea con il dato relativo a tutte le mediazioni; la quota scende al 43 per i contratti finanziari. La mediazione si è conclusa positivamente, soltanto nel 7 e 10 per cento dei casi, rispettivamente per i procedimenti relativi a contratti bancari e finanziari. Quando le parti accettano di confrontarsi anche dopo il primo incontro obbligatorio, il dato sale rispettivamente al 25 e 26 per cento. Si segnala inoltre che questi dati potrebbero sottostimare la percentuale di accordi effettivamente raggiunti in seguito all'attivazione della mediazione; tali accordi possono essere conclusi anche al di fuori del procedimento stesso.

Lo scorso anno il valore economico mediano della lite in mediazione per i contratti bancari è stato di 22.700 euro, mentre quello dei contratti finanziari è stato pari a 10.000, in linea con il valore economico mediano di tutti i procedimenti di mediazione.

⁷ 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.

Figura A

Mediazione civile
(unità)

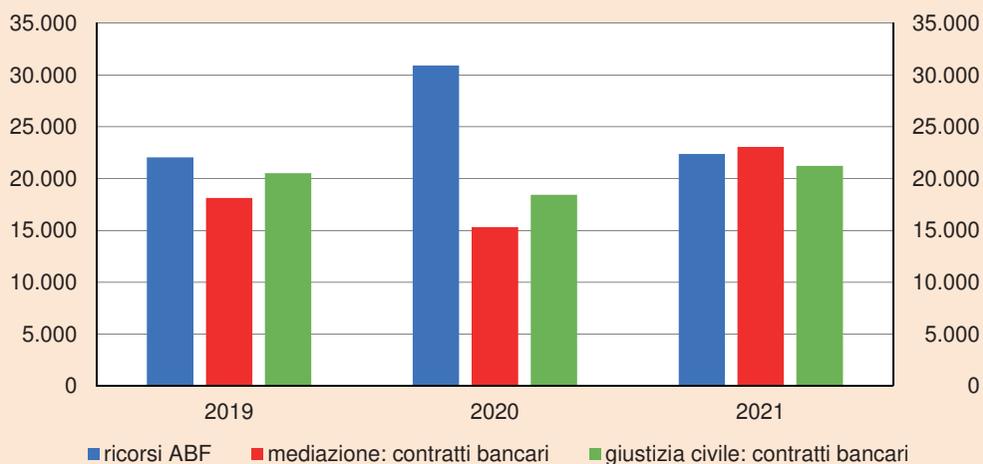


Fonte: Ministero della Giustizia.

Nel 2021 il numero di ricorsi ricevuti dall'ABF è stato di poco inferiore rispetto al numero di nuovi procedimenti iscritti in mediazione, e lievemente superiore a quelli presentati davanti al giudice civile in materia di contratti bancari¹ (figura B).

Figura B

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



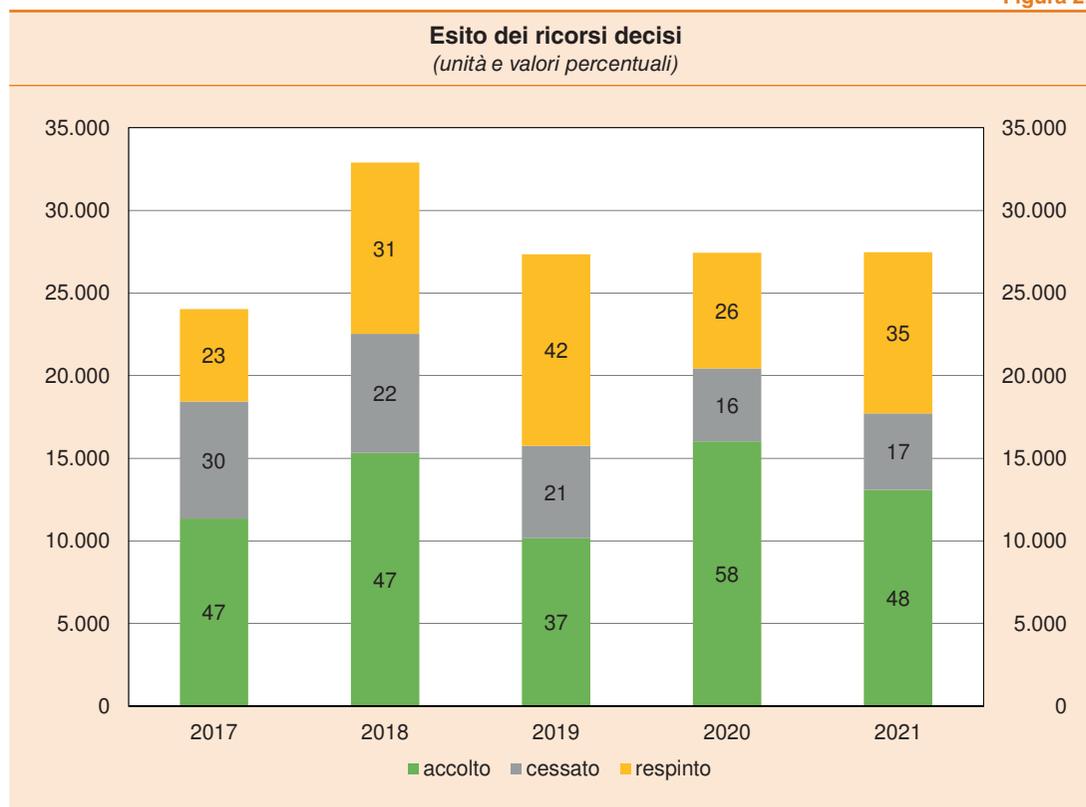
¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

L'offerta

Le decisioni

Nel 2021 i Collegi hanno deciso 27.461 ricorsi (27.429 le decisioni assunte nel 2020). Nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle loro richieste, e nel 17 per cento con dichiarazione di cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). Sul calo della quota di ricorsi accolti (circa 10 punti percentuali) ha inciso la ricomposizione per materia del contenzioso e in special modo la forte flessione dei ricorsi sulla CQS⁸ che presentano un tasso di accoglimento particolarmente elevato. Il restante 35 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata o non provata, oppure inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura (fig. 2.5).

Figura 2.5

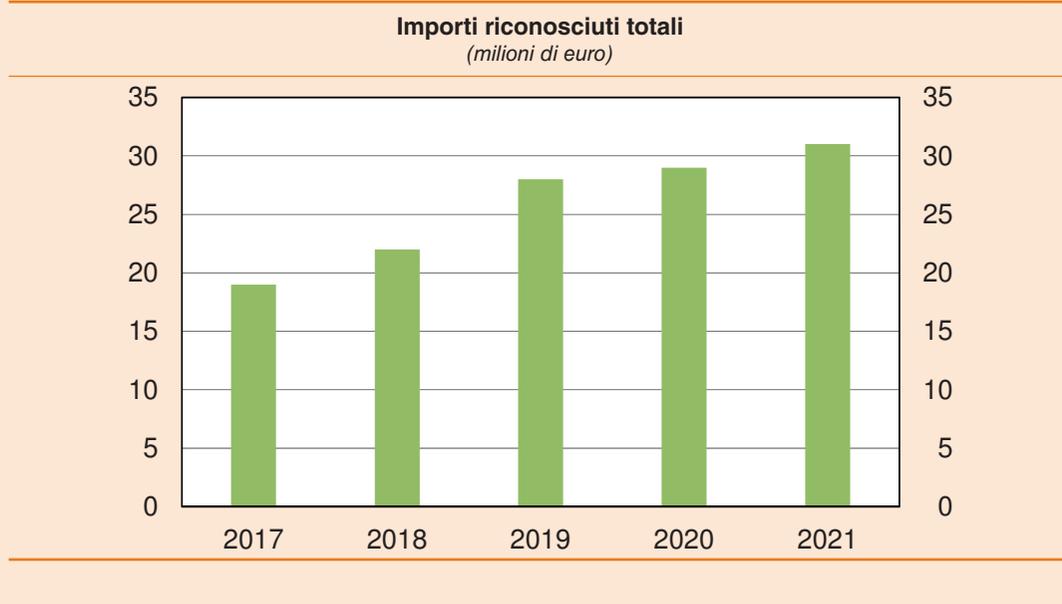


⁸ Nel 2020 i ricorsi in materia di CQS rappresentavano oltre la metà del totale dei ricorsi ricevuti dal sistema (cfr. tav. 2.1) e si caratterizzavano per una quota di esiti sostanzialmente favorevoli al cliente superiore all'80 per cento. La modifica normativa introdotta nel mese di luglio del 2021 dal DL 73/2021 (decreto "sostegni bis") ha influito sugli orientamenti ABF (**decisione 21676/2021 del Collegio di coordinamento**) e quindi sul tasso di accoglimento. Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2021

I Collegi hanno complessivamente riconosciuto ai ricorrenti 31 milioni di euro (29 nel 2020). Alla clientela sono stati restituiti circa 20 milioni (in relazione agli inadempimenti degli intermediari soprattutto in materia di CQS e BFP). Il dato non tiene conto dei numerosi casi in cui la restituzione delle somme è avvenuta nell'ambito di un accordo intervenuto tra le parti prima della decisione. L'importo medio è passato da 2.000 euro nel 2020 a circa 2.200 euro nel 2021 (figura).

Figura



La percentuale di accoglimento del ricorso e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti è stata più bassa in caso di istanze sulla Centrale dei rischi e sui mutui, mentre si è mantenuta molto elevata, sebbene in diminuzione rispetto al 2020, per i ricorsi riguardanti la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (78 per cento, 86 nel 2020; fig. 2.6).

La quota di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) è stata più alta per i clienti consumatori rispetto ai non consumatori (figg. 2.7.a e 2.7.b), anche in relazione all'incidenza delle controversie sulla CQS. È stato elevato il tasso di cessazioni della materia del contendere per i ricorsi relativi a servizi e strumenti di pagamento.

Nel 2021 diversi intermediari sono risultati inadempienti alle pronunce su CQS e buoni fruttiferi postali⁹ (il 51 per cento delle decisioni accolte su queste materie); ciò ha portato il tasso di inadempimento complessivo al 38 per cento¹⁰.

⁹ Per maggiori informazioni, cfr. i paragrafi: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* e *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3.

¹⁰ Dati aggiornati al 30 aprile 2022.

Figura 2.6

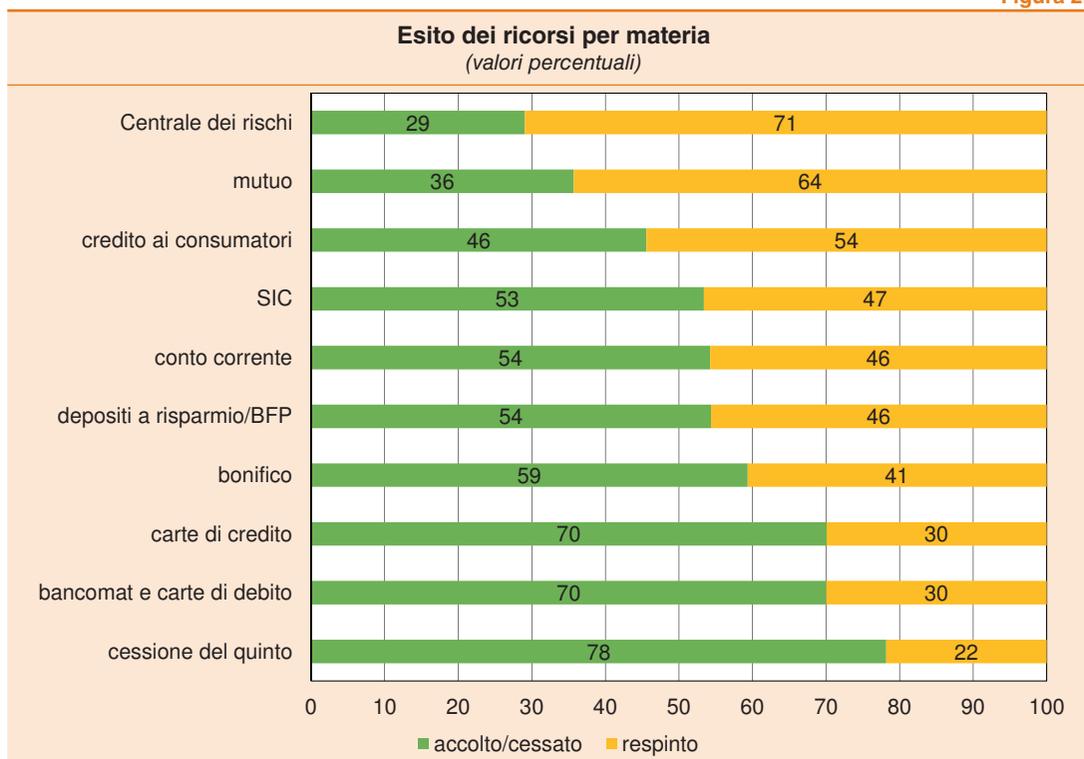
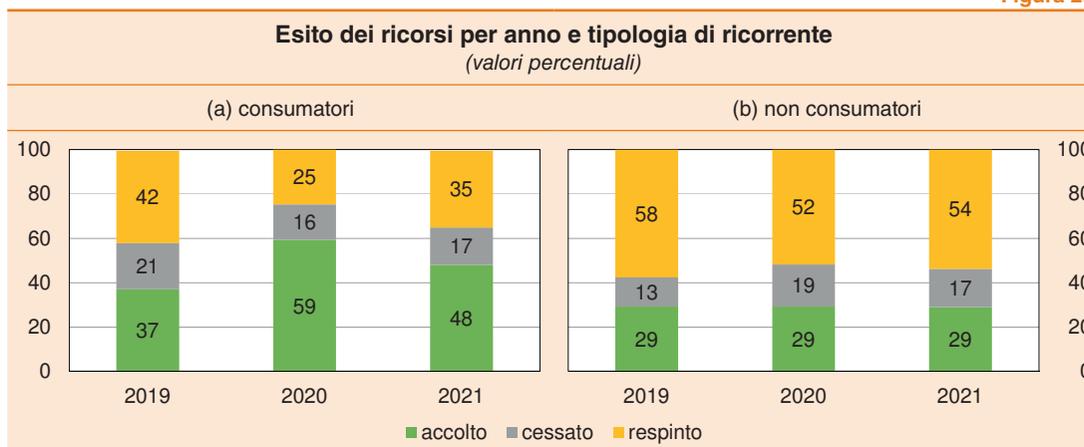


Figura 2.7



Sulla base dei dati pubblicati al 30 aprile 2022, al netto degli inadempimenti in materia di CQS e di BFP, il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi è circa il 96 per cento¹¹.

Anche nel 2021 si sono verificati inadempimenti sulle decisioni riguardanti i contratti di mutuo indicizzati al franco svizzero (oggetto di analoghi giudizi in corso davanti all'Autorità giudiziaria) e, per alcuni intermediari, l'impossibilità di reperire la documentazione bancaria; sono risultati contenuti quelli in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento.

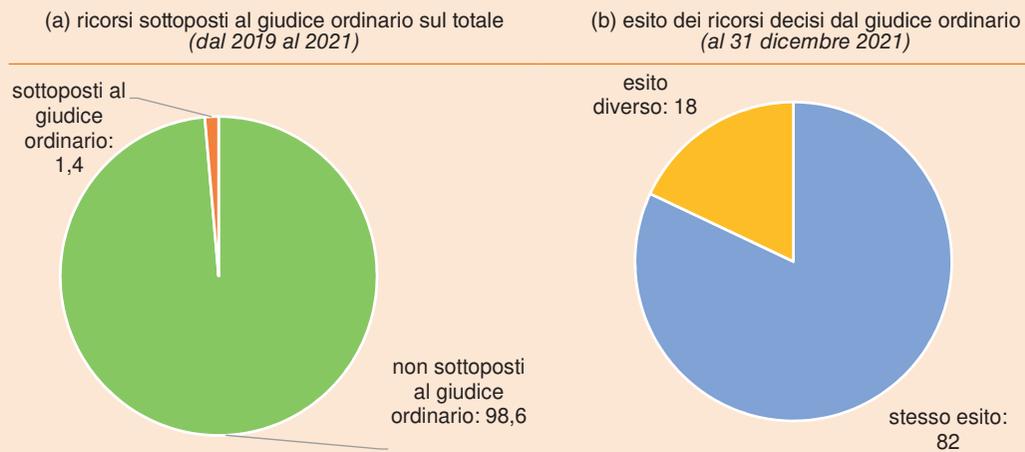
¹¹ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: *Intermediari inadempienti*.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2022 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o dagli intermediari stessi) successivamente alla decisione dell'ABF. Soltanto l'1,4 per cento delle pronunce dell'Arbitro ha avuto un seguito presso la giustizia civile²; nell'87 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (il 75 nella precedente indagine). Quasi l'80 per cento delle domande al giudice ordinario ha riguardato la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (era circa il 66 per cento nella scorsa rilevazione); la quota in materia di buoni fruttiferi postali e strumenti di pagamento è stata del 7 per cento ciascuno. Solo il 14 per cento dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF è risultato già deciso; l'orientamento dell'Arbitro è stato confermato nell'82 per cento dei casi (figura). La mancata conferma ha riguardato per oltre il 90 per cento i ricorsi in materia di CQS, ambito in cui la sentenza Lexitor e le successive modifiche normative hanno influito sui principi applicabili e sulla loro interpretazione. Nelle altre materie, i casi in cui l'esito del giudizio ABF non è stato confermato sono per lo più riconducibili a divergenze nella ricostruzione dei fatti e nella formulazione delle domande dalle parti; raramente hanno riguardato una diversa interpretazione dei principi giuridici applicabili.

Figura

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

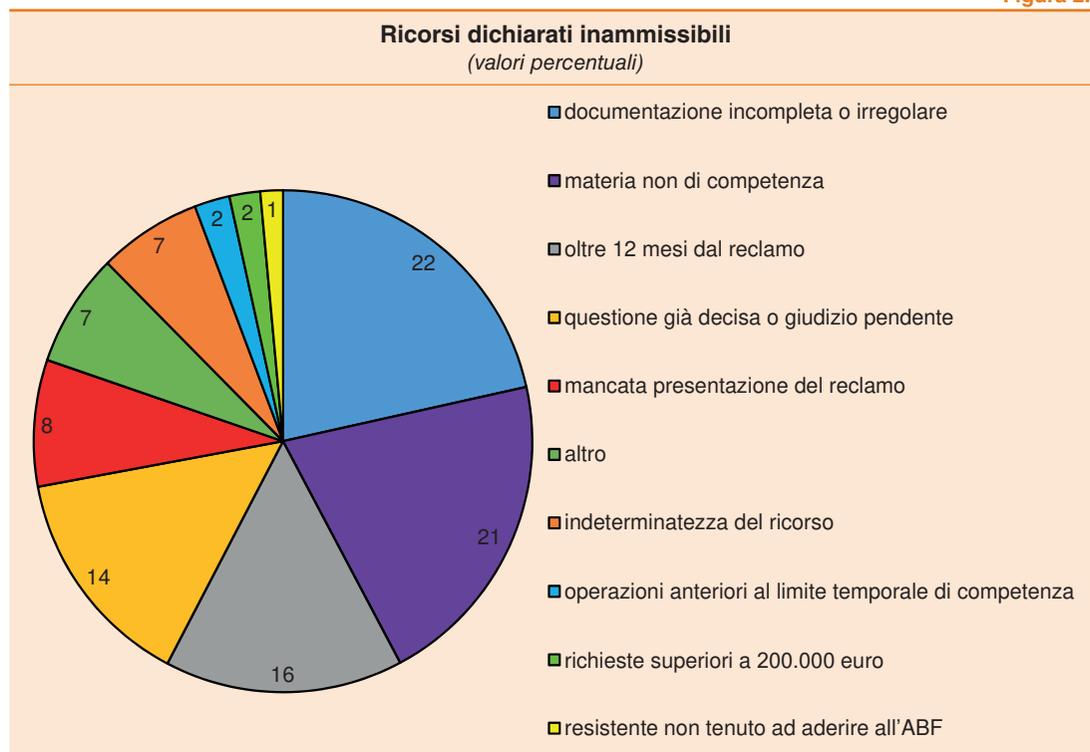


¹ Si tratta di 24 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili oltre l'85 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2019-2021. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

² L'analisi è stata svolta con riferimento al triennio 2019-2021.

Nel 2021 sono stati dichiarati inammissibili dai Presidenti dei Collegi 476 ricorsi, circa il 2 per cento del totale (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). Il 22 per cento dei casi ha riguardato la mancata o incompleta presentazione della documentazione a supporto della richiesta, il 21 per cento istanze su materie non di competenza dell'ABF, il 16 per cento ricorsi presentati trascorsi dodici mesi dal preventivo reclamo (fig. 2.8).

Figura 2.8



Il tempo medio di chiusura della procedura¹², in lieve aumento, è stato nel 2021 pari a 137 giorni al netto dei periodi di sospensione; 157 al lordo (rispettivamente 130 e 181 nel 2020)¹³. La mediana della durata al netto dei periodi di sospensione è di 133 giorni e il 95° percentile è pari a 216 giorni; l'85 per cento dei procedimenti si è concluso entro il termine previsto dalla normativa di 180 giorni e il 99 per cento entro 270 giorni.

Alcuni dati sui primi tre mesi del 2022

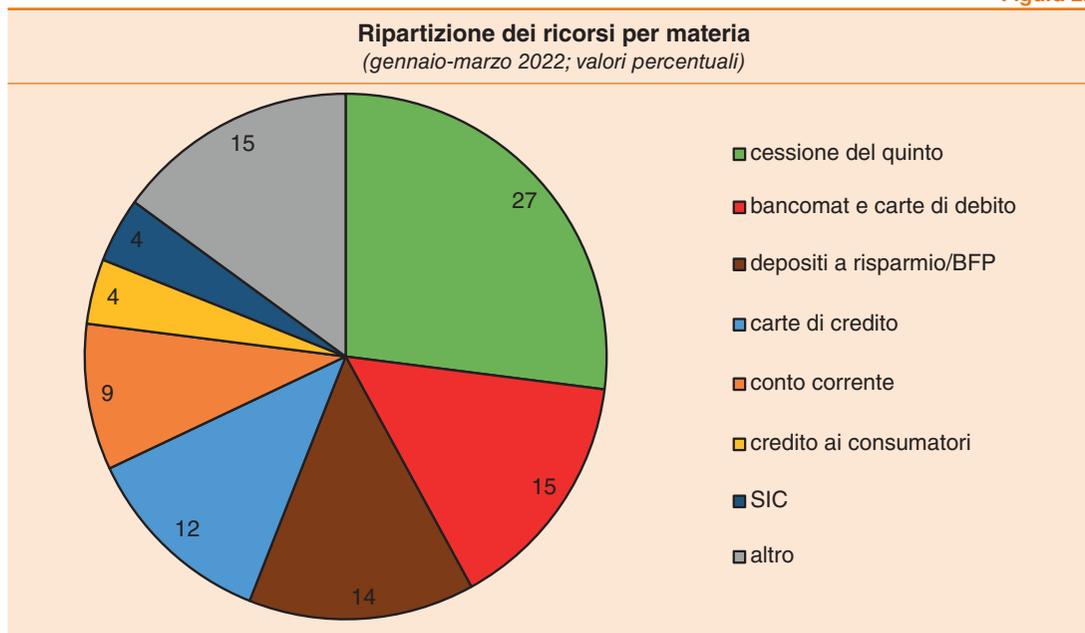
Nei primi tre mesi del 2022 i ricorsi all'Arbitro sono stati oltre 4.600, in sensibile riduzione rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (-37 per cento). Sulla dinamica ha inciso la forte diminuzione delle controversie in tema di CQS¹⁴ e di buoni fruttiferi postali, compensata parzialmente dall'aumento dei ricorsi in altre materie quali bancomat e carte di debito e credito (fig. 2.9); per queste ultime si conferma un elevato tasso di cessazioni della materia del contendere.

¹² 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.

¹³ Nel 2020 i termini sono stati sospesi anche dal 9 marzo all'11 maggio, in ragione dell'emergenza pandemica (cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2020).

¹⁴ Sulla contrazione potrebbe avere inciso anche l'aumento degli inadempimenti degli intermediari su questa materia.

Figura 2.9



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICORRENTE

Nei primi mesi del 2022 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 7.800 ricorrenti, dei quali oltre 1.600 hanno risposto al questionario. Oltre un quarto dei rispondenti ha presentato ricorso con l'ausilio di un professionista o di un'associazione; fra questi, più dell'80 per cento ha dichiarato di avere conosciuto l'ABF esclusivamente attraverso un professionista o un'associazione. Le principali motivazioni per rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) ricevere un giudizio da soggetti competenti e imparziali; (b) evitare che la stessa cosa succeda a qualcun altro (figura A)¹.

Nella rilevazione di quest'anno è stata introdotta una specifica sezione riguardante il giudizio dei ricorrenti sulla comprensibilità della decisione. Il 92 per cento degli intervistati ha dichiarato di avere letto la decisione del Collegio e l'87 per cento ha ritenuto che la stessa sia stata scritta in maniera chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta per coloro il cui ricorso è stato respinto. Il 71 per cento ha affermato inoltre che la lettura della decisione è stata semplice e il 67 ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa.

Il grado di soddisfazione del cliente risulta elevato, in linea con le scorse rilevazioni. L'87 per cento ha trovato agevolmente le informazioni su come presentare il ricorso e circa l'80 per cento ha affermato che la presentazione del ricorso è stata facile e la procedura chiara; il 70 per cento consiglierebbe di rivolgersi all'ABF in caso di necessità; il 61 per cento ha considerato adeguata la durata della procedura (figura B) e il 53 per cento non ha ritenuto necessaria l'assistenza di una figura professionale per la presentazione del ricorso.

¹ I ricorsi presentati dai soggetti che hanno partecipato all'indagine sono stati accolti nel 52 per cento dei casi, respinti nel 35 e cessati per intervenuti accordi fra le parti nel restante 13 per cento.

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso
(valori percentuali)

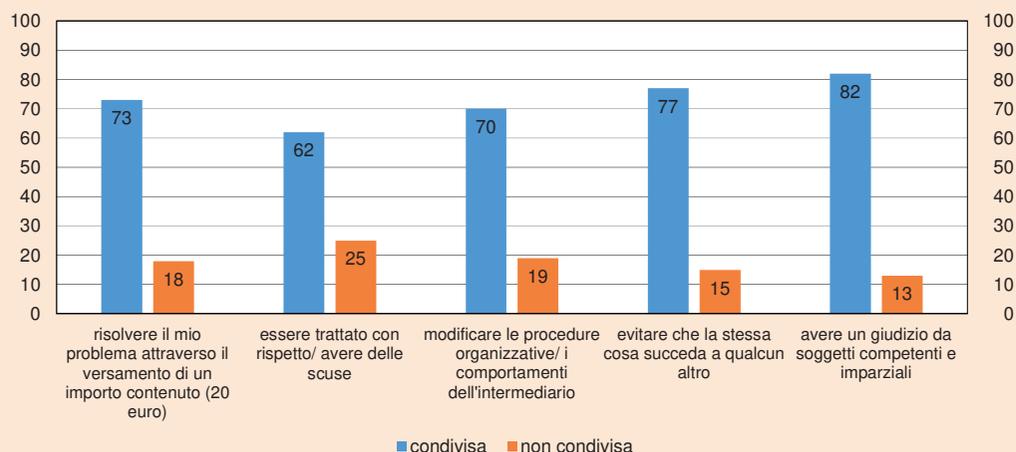
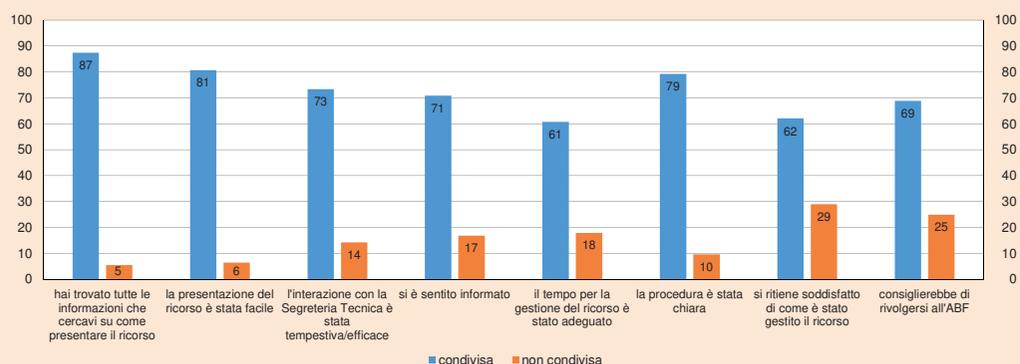


Figura B

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



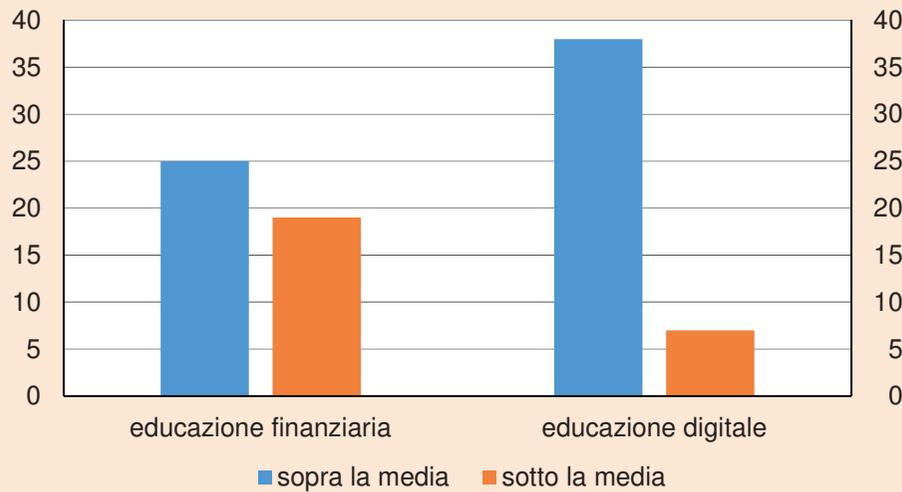
Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che oltre il 90 per cento degli intervistati ha avuto accesso almeno una volta al mese al proprio conto in modalità home banking, il 74 per cento ha effettuato bonifici online; circa l'80 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

Un'altra sezione è stata dedicata alla rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali dei ricorrenti. Dalle risposte è risultato che il saldo fra la quota degli intervistati che hanno valutato le proprie competenze al di sopra e al di sotto della media è positivo in entrambi gli ambiti. Il saldo è stato particolarmente elevato relativamente alle competenze digitali sui pagamenti online (figura C)².

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.

Figura C

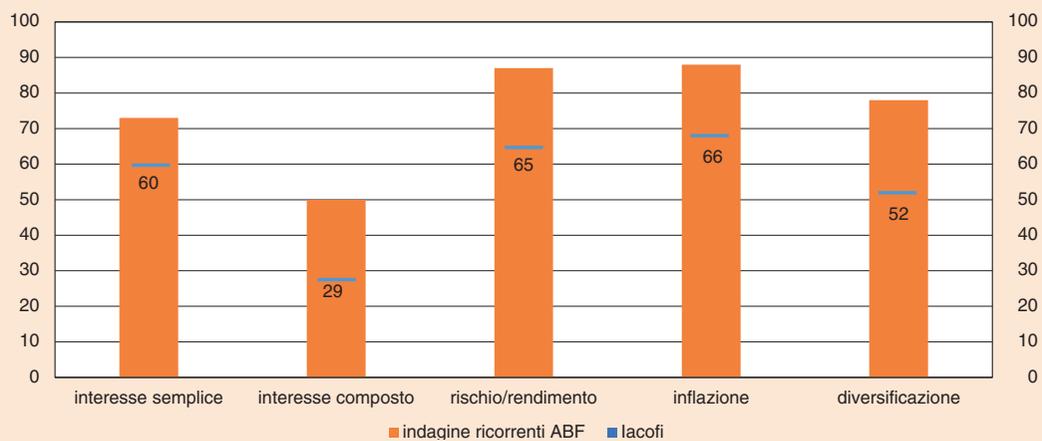
Autovalutazione delle competenze economico-finanziarie e digitali
(valori percentuali)



Gli intervistati hanno mostrato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine Iacofi: in particolare hanno risposto correttamente nel 73 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice e nel 50 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.

Figura D

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





CONTRATTO

Health Insurance (Public) Company Limited
10, Salford Square Office Tower, 1st-12th Floor, North Salford Road, Salford, Greater Manchester, M6 6PU
Tel: 0161 275 0000 Fax: 0161 275 0000

Insured's Information

1. Insured's Name (Mr, Ms, etc)	
2. Insured's Address (including postcode)	
3. Insured's Date of Birth (DD/MM/YYYY)	
4. Insured's Gender (Male/Female)	
5. Insured's Occupation	
6. Insured's Nationality	
7. Insured's Date of Issue	
8. Insured's Date of Expiry	
9. Insured's Policy Number	
10. Insured's Signature	
11. Insured's Date of Signature	

3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2021



Il conto corrente

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca custodisce le somme che il cliente deposita e preleva secondo le proprie esigenze e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite: l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, l'utilizzo di carte o assegni e l'emissione di bonifici (per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il conto corrente in parole semplici*). Gli intermediari sono obbligati a offrire ai consumatori il conto “con caratteristiche di base” che consente di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali (per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*).

La banca, al di fuori dei casi di “conto con caratteristiche di base”, può rifiutare l'apertura di un conto corrente a un consumatore. Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, al di fuori dell'ipotesi del conto di base riservato ai consumatori, la banca può rifiutare l'apertura di un conto corrente nel rispetto dei principi di correttezza e buona fede che comportano il dovere di fornire spiegazioni sulle ragioni della propria scelta. Nel caso esaminato il Collegio, nel precisare che all'Arbitro non è consentito sostituirsi all'intermediario per la valutazione della convenienza di un'operazione nell'esercizio dell'attività di impresa, ha respinto il ricorso presentato da una società alla quale la banca aveva negato l'apertura del conto sulla base di pregressi rapporti non regolari, assicurando la dovuta trasparenza informativa sulle motivazioni del diniego¹.

Il cliente può opporsi alla compensazione dei saldi attivi e passivi del proprio conto corrente. L'ABF ha esaminato il caso di una compensazione operata dalla banca su base negoziale tra un credito dalla stessa vantato nei confronti dei ricorrenti e il saldo attivo del conto a questi intestato. Il Collegio di coordinamento ha richiamato anzitutto il principio espresso dalla giurisprudenza di legittimità, secondo cui per derogare alla compensazione di cui all'art. 1853 c.c. è sufficiente che il cliente dichiari il proprio dissenso². Considerato che nel caso esaminato l'accordo prevedeva una compensazione incondizionata e inderogabile, il Collegio ha valutato come abusiva la clausola poiché

¹ Decisione **2139/2021**.

² Cass., Sez. VI, sentenza del 23 gennaio 2020, n. 1445; cfr. *La posizione della giurisprudenza*.

idonea a generare un significativo squilibrio tra i diritti dei clienti (nel caso esaminato, consumatori) e quelli della banca³. Dichiarata nulla la clausola, l'Arbitro ha accolto il ricorso riconoscendo ai ricorrenti il diritto alla restituzione della somma addebitata sul conto e oggetto di compensazione⁴.

Il recesso della banca da un contratto di conto corrente deve essere effettuato nel rispetto delle regole di correttezza e buona fede. L'ABF ha confermato che la banca ha la facoltà di recedere “senza giusta causa” (recesso *ad nutum*) da un contratto di conto corrente a tempo indeterminato, nel rispetto dei termini di preavviso contrattuali o di legge. Ha poi ribadito che l'intermediario è tenuto a risarcire il cliente in caso di violazione delle regole di correttezza e buona fede che connotano l'esecuzione dei contratti, come ad esempio nel caso in cui la banca decida di chiudere il rapporto in modo improvviso e senza preavviso. Nel caso esaminato il Collegio ha respinto il ricorso non ravvisando alcuna violazione delle indicate regole di comportamento da parte della banca, che aveva garantito un congruo preavviso al cliente⁵.

Il contratto di conto corrente non si estingue per la morte del correntista. In una controversia il Collegio ha respinto la domanda del ricorrente, in qualità di coerede, di considerare estinto il conto corrente intestato al defunto, sulla base dell'orientamento consolidato secondo il quale il contratto di conto corrente non si estingue per effetto della morte del correntista, ma unicamente ove sia formulata una richiesta in tal senso da parte degli eredi⁶. È stata quindi rigettata anche la domanda di rimborso degli oneri di tenuta del conto (ad es. per l'invio degli estratti conto e delle comunicazioni) addebitati successivamente alla richiesta di liquidazione del saldo, in quanto il conto continua a produrre i relativi oneri di gestione sino alla richiesta di chiusura formulata da parte di tutti i coeredi⁷.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione è tornata sul tema della compensazione in conto corrente, ribadendo che è sufficiente il dissenso espresso dal cliente della banca per escludere che la compensazione operi in modo automatico¹.

La Suprema Corte, in altra controversia, ha precisato che l'esercizio del diritto di recesso *ad nutum* da parte della banca è di per sé idoneo a determinare la chiusura del rapporto. In caso di violazione delle regole di buona fede nell'esecuzione del contratto, il cliente avrà quindi unicamente diritto al risarcimento dell'eventuale danno subito².

¹ Cass., Sez. VI, sentenza del 23 gennaio 2020, n. 1445 e Cass., Sez. I, sentenza del 22 giugno 2016, n. 12953.

² Cass., Sez. I, ordinanza del 16 aprile 2021, n. 10125.

³ Art. 33, 1° comma, e art. 36 del Codice del consumo.

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

⁵ Decisioni **11903/2021** e **18311/2021**.

⁶ Collegio di coordinamento, decisione **24360/2019**.

⁷ Decisione **20478/2021**.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 119 TUB prevede che il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere copia della documentazione bancaria relativa a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. La banca deve rispondere non oltre 90 giorni e può addebitare solo i costi di produzione della documentazione (per informazioni generali sulla disciplina delle comunicazioni periodiche alla clientela, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*).

L'art. 119, comma 4, TUB consente alla banca di addebitare al cliente i costi effettivamente sostenuti per recuperare la documentazione richiesta. L'Arbitro ha in più occasioni verificato la congruità dei costi richiesti ai clienti per la consegna della documentazione bancaria. Nel caso esaminato il Collegio ha reputato legittima la richiesta della banca di 302,26 euro per la produzione di 119 documenti (applicando il costo di 2,54 euro per copia), poi consegnati al ricorrente. Ha però chiarito che la banca non poteva esigere anche un deposito cauzionale di 2.000,00 euro quale garanzia per il pagamento dei costi di rilascio dell'ulteriore documentazione domandata dal ricorrente⁸.

L'intermediario che dichiara di non essere in grado di reperire la documentazione bancaria e non ne prova la perdita incolpevole è inadempiente all'obbligo di consegna della documentazione stessa. La dichiarazione di una banca di avere smarrito i documenti richiesti senza dimostrare che ciò è avvenuto per caso fortuito o forza maggiore non può escludere, di per sé, l'obbligo di consegna della documentazione. In particolare il Collegio ha rilevato un disservizio della banca sotto il profilo organizzativo in quanto questa aveva il dovere di custodire con diligenza la documentazione contrattuale. Ne ha quindi accertato l'inadempimento, precisando che resta ferma la possibilità per il cliente di domandare il risarcimento del danno eventualmente subito⁹.

Il diritto di ottenere copia degli estratti conto rientra nella richiesta di documentazione bancaria inerente alle singole operazioni disciplinata dall'art. 119, comma 4, TUB. Il Collegio di coordinamento ha valutato se l'obbligo dell'intermediario di consegnare al cliente gli estratti conto debba intendersi limitato al solo decennio precedente alla richiesta (in applicazione dell'art. 119, comma 4, TUB), oppure possa essere esteso all'intero periodo contrattuale e sottoposto al termine di prescrizione di dieci anni, decorrente dalla chiusura del rapporto, come avviene per la richiesta di copia del contratto (in applicazione dell'art. 117 TUB).

L'Arbitro ha affermato che gli estratti conto sono riconducibili alla "documentazione inerente a singole operazioni", di cui all'art. 119, comma 4, TUB, in quanto si tratta di rappresentazioni sintetiche di una pluralità di singole operazioni. Considerati gli strumenti

⁸ Decisione **6343/2021**.

⁹ Decisione **13753/2021**.

di tutela che l'ordinamento predispone a favore del cliente per ottenere la documentazione di interesse¹⁰, il Collegio di coordinamento ha precisato che, se il correntista ha omesso di conservare gli estratti conto di volta in volta ricevuti o di richiederne copia prima della scadenza del termine decennale previsto dall'art. 119 TUB, la banca non ha alcun obbligo di consegna di tali documenti oltre il limite di dieci anni. Nella controversia in esame l'Arbitro, dopo avere ribadito che il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria spetta non solo all'erede, ma anche al chiamato all'eredità e a chiunque abbia un'aspettativa qualificata a titolo ereditario, ha rilevato che la banca aveva già fornito copia degli estratti conto all'erede del correntista defunto. Ha quindi respinto il ricorso¹¹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte d'appello di Milano ha affermato che il limite temporale decennale previsto dall'art. 119 TUB riguarda soltanto la documentazione bancaria relativa a singole operazioni, tra cui rientrano gli estratti conto. L'obbligo di consegnare copia del contratto bancario discende invece dall'art. 117 TUB e non è soggetto ad alcun limite temporale, poiché il contratto costituisce la prova scritta, richiesta a pena di nullità, dell'esistenza del rapporto tra l'intermediario e il cliente e deve indicare i costi e le condizioni praticati¹.

¹ Corte d'appello Milano, sentenza del 2 settembre 2021.



I depositi bancari

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

Il titolare di un libretto di deposito a risparmio cointestato con un soggetto deceduto non può chiedere alla banca la liquidazione della propria quota se manca il consenso dei coeredi; gli interessi legali maturano dal giorno della conclusione del giudizio di divisione ereditaria. Il ricorrente, cointestatario con il padre defunto di un libretto di risparmio, a fronte del diniego dell'intermediario di liquidare la quota del saldo del libretto che gli spettava, instaurava un giudizio di divisione ereditaria dinanzi al giudice civile.

¹⁰ In particolare il diritto di ottenere copia della documentazione contrattuale ai sensi dell'art. 117 TUB, di ricevere periodicamente gli estratti conto ai sensi dell'art. 119, comma 2, TUB e di ottenere copia della documentazione attestante le singole operazioni ai sensi dell'art. 119, comma 4, TUB.

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

Dopo la chiusura del giudizio, otteneva la liquidazione della sua quota dalla banca e chiedeva all'Arbitro la condanna dell'intermediario alla corresponsione degli interessi legali maturati dalla data di congelamento del libretto a quella di effettiva liquidazione della sua quota.

Il Collegio ha respinto il ricorso poiché, trattandosi di un libretto a firma congiunta, è necessario il consenso di tutti i coeredi ai fini della liquidazione della quota spettante al singolo cointestatario; la banca pertanto non avrebbe potuto liquidare la quota prima della definizione del giudizio di divisione ereditaria. Ne consegue che, ad avviso dell'Arbitro, gli interessi legali maturano dal momento in cui si conclude il giudizio di divisione e fino alla data di effettiva liquidazione delle somme dovute¹².



I buoni fruttiferi postali

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

La mancata consegna del foglio informativo, che riporta la scadenza dei buoni fruttiferi postali, non impedisce all'intermediario di eccepire la prescrizione del diritto al rimborso dei buoni; può tuttavia dare luogo a responsabilità per violazione dell'obbligo informativo, fermo restando il limite di competenza temporale dell'ABF.

Il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sulla prescrizione del diritto del sottoscrittore di buoni fruttiferi postali al rimborso dei titoli: il ricorrente lamentava di non avere ricevuto il foglio informativo e, quindi, di non essere stato informato della durata dei buoni al momento del loro acquisto; chiedeva pertanto il rimborso dei buoni e, in via subordinata, il risarcimento del danno per violazione dell'obbligo di informativa.

L'Arbitro ha confermato il consolidato orientamento secondo il quale la mancata consegna, al momento della sottoscrizione dei buoni, del foglio informativo che riporta la scadenza degli stessi non impedisce all'intermediario di eccepire l'intervenuta prescrizione. L'omessa consegna può dare luogo, in tal caso, a responsabilità dell'intermediario per violazione dell'obbligo di informazione, idonea a compromettere l'esercizio da parte del sottoscrittore del diritto al rimborso dei titoli alla scadenza¹³.

¹² Decisione **24097/2021**.

¹³ Collegio di coordinamento, decisione **17814/2019**.

Il Collegio ha inoltre osservato che, se la condotta omissiva è stata posta in essere in data antecedente al 1° gennaio 2009¹⁴, non sussiste la competenza temporale dell'ABF nonostante l'eventuale pregiudizio per il cliente si sia verificato anche successivamente al 1° gennaio 2009. Occorre infatti interpretare le disposizioni sulla competenza temporale dell'ABF tenendo conto che i relativi limiti esprimono una scelta organizzativa del sistema di tutela dell'ABF quale procedimento caratterizzato da rapidità, snellezza e da limitati mezzi di prova. Il Collegio ha pertanto accolto l'eccezione di prescrizione sollevata dall'intermediario, non risultando atti interruttivi della prescrizione da parte del ricorrente; ha poi dichiarato inammissibile la domanda di risarcimento del danno per mancata consegna del foglio informativo, per incompetenza temporale dell'ABF¹⁵.

Se il buono fruttifero postale è cointestato con la clausola di pari facoltà di rimborso, ciascuno dei contitolari, o l'erede del contitolare deceduto, ha diritto a riscuoterlo. L'Arbitro ha esaminato la contestazione di un ricorrente relativa al rendimento di alcuni buoni fruttiferi postali, appartenenti alla serie Q, sottoscritti da un soggetto deceduto di cui dichiarava di essere erede. Il Collegio ha innanzitutto osservato che la legittimazione attiva del ricorrente, che dichiara di agire in qualità di erede dell'originario intestatario dei BFP, deve essere verificata d'ufficio e può ritenersi sussistente quando il cliente afferma di avere tale qualità. Ha inoltre rilevato che il ricorrente aveva prodotto documentazione per dimostrare la titolarità effettiva dei buoni (a tal fine sono idonee la dichiarazione di successione o la dichiarazione di esonero della presentazione della denuncia di successione). Il Collegio ha quindi accertato che il buono era stato sottoscritto dalla persona deceduta e da un terzo, che non aveva aderito al ricorso, con la clausola di pari facoltà di rimborso¹⁶. In proposito ha richiamato l'orientamento espresso dal Collegio di coordinamento¹⁷: con la clausola di pari facoltà di rimborso ciascuno dei cointestatori ha diritto a riscuotere l'intero importo dei buoni anche nel caso di decesso di uno o più degli altri contitolari. Il Collegio ha tuttavia respinto il ricorso in quanto il minore rendimento dei buoni lamentato dal cliente dipendeva dall'applicazione della disciplina fiscale che, come già chiarito dall'Arbitro¹⁸, incide sul valore del rimborso spettante al sottoscrittore¹⁹.

Ai titolari dei buoni fruttiferi postali della serie Q/P spetta il rendimento della serie P per l'ultimo decennio di fruttuosità dei titoli. L'ABF si è occupato di controversie riguardanti i buoni fruttiferi postali appartenenti alla serie Q/P, ossia buoni della serie Q emessi sui moduli della precedente serie P. Su questi buoni era stato apposto un timbro nella parte anteriore (con l'indicazione della nuova serie Q), e un timbro nella parte posteriore (con l'indicazione dei nuovi tassi di interesse relativi alla serie Q per i primi vent'anni di fruttuosità dei buoni), senza prevedere un aggiornamento dei rendimenti per il restante periodo dal ventunesimo al trentesimo anno riportati sul titolo (più elevati rispetto a quanto previsto dal decreto ministeriale istitutivo della serie Q).

¹⁴ Dal 1° ottobre 2022 i ricorsi potranno riguardare solo controversie su operazioni o comportamenti avvenuti nei sei anni precedenti la loro presentazione.

¹⁵ Collegio di coordinamento, decisione **4656/2022**.

¹⁶ La clausola consente a ciascun cointestatario dei buoni di chiedere separatamente dagli altri la liquidazione dell'intero valore dei titoli.

¹⁷ Collegio di coordinamento, decisioni **22747/2019** e **19782/2020**.

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisione **6142/2020**.

¹⁹ Decisione **22895/2021**.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, al sottoscrittore del buono della serie Q/P spettano i rendimenti più favorevoli previsti per la serie P per gli ultimi dieci anni di fruttuosità del titolo, in quanto l'apposizione del timbro della nuova serie Q sostituisce solamente la regolamentazione degli interessi dal primo al ventesimo anno, ingenerando nel cliente il legittimo affidamento in ordine all'applicabilità delle condizioni di rimborso originariamente riportate sul retro del titolo e riferite all'ultimo decennio.

Questo orientamento è stato confermato anche a seguito di alcune ordinanze della Corte di cassazione²⁰, che ha invece ritenuto non fondata la richiesta dei maggiori interessi relativi alla serie P avanzata dai titolari dei buoni della serie Q/P. In particolare l'Arbitro ha evidenziato che il giudizio espresso dalla Suprema Corte, i cui principi sono da tenere in massima considerazione, riguarda l'elenco tassativo dei motivi di censura della pronuncia di merito e pertanto il fatto oggetto di esame da parte della Cassazione può non corrispondere, in tutti i suoi elementi, a quello portato all'attenzione dell'ABF. Secondo il Collegio, nel caso esaminato il comportamento tenuto dall'intermediario nell'emissione dei buoni della serie Q/P è connotato da opacità, per avere sovrapposto un timbro sul retro del titolo lasciando scoperta la clausola originaria riferita ai rendimenti dell'ultimo decennio. La sovrapposizione comporta che le due clausole non si escludono reciprocamente, come affermato dalla Cassazione, ma si integrano tra loro. Il Collegio ha ritenuto che non sussistano allo stato argomenti idonei a mutare il proprio consolidato orientamento sui rendimenti dei BFP della serie Q/P: non è escluso infatti che nella giurisprudenza di merito successiva alla pronuncia della Cassazione possano emergere posizioni di segno opposto a quella espressa dalla Suprema Corte, oppure che possano emergere orientamenti difformi della stessa Suprema Corte²¹. Ha quindi accolto la richiesta del sottoscrittore di ricevere gli interessi previsti per la serie P per l'ultimo decennio di rendimento dei buoni della serie Q/P di cui era titolare²².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione si è pronunciata sull'applicabilità della clausola di pari facoltà di rimborso in caso di decesso di uno dei cointestatari dei buoni fruttiferi postali (BFP). Il giudice ha osservato che l'applicazione della disciplina prevista per i libretti di risparmio postale, che richiede la quietanza di tutti gli eredi per il rimborso a uno solo dei cointestatari dell'intera somma portata dal buono, non è applicabile nel caso di BFP considerate le loro peculiarità: i buoni sono infatti intrasferibili a terzi e rimborsabili a vista¹. La Corte ha inoltre osservato che l'intermediario non può subordinare il rimborso dei buoni alla presentazione della dichiarazione di successione e al pagamento della relativa imposta, perché i BFP sono equiparati ai titoli di Stato e dunque non rientrano nell'attivo ereditario. Ha quindi affermato che in caso di morte di uno dei cointestatari

¹ Ai sottoscrittori è quindi assicurata, in qualsiasi momento, la restituzione del capitale investito, aumentato degli interessi maturati, al netto degli eventuali oneri fiscali.

²⁰ Cass., Sez. I, ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4384 e ordinanze del 14 febbraio 2022 nn. 4748, 4751 e 4763.

²¹ Decisione [4255/2022](#).

²² Decisione [4054/2022](#).

di un BPF munito di clausola di pari facoltà di rimborso, ciascun contitolare superstite è legittimato a ottenere il rimborso dell'intera somma portata dal buono².

La Corte di cassazione ha affrontato anche la questione del rendimento dei buoni fruttiferi postali della serie Q/P e ha ritenuto infondata la richiesta dei titolari dei buoni di percepire il rendimento più favorevole previsto per la serie P per l'ultimo decennio di fruttuosità dei titoli: secondo la Cassazione non sussiste infatti l'esigenza di tutela dell'affidamento incolpevole del sottoscrittore in quanto l'apposizione dei timbri indicanti sul fronte la serie Q/P e sul retro la misura dei tassi sostitutivi della tabella preesistente richiama la normativa applicabile come previsto dall'art. 5 del decreto ministeriale del 13 giugno 1986, istitutivo della serie Q. La disciplina di questa serie si applica quindi anche alla serie Q/P e pertanto l'apposizione della sigla Q/P sul buono esclude l'applicazione del rendimento della serie P³.

Successivamente alla pronuncia della Suprema Corte, il Tribunale di Trapani si è espresso in modo difforme. Il giudice ha fatto riferimento ai principi espressi dalla Corte di cassazione, a Sezioni Unite, nel 2007⁴ che tutelano il legittimo affidamento del sottoscrittore sulla validità dei tassi di interesse riportati sul titolo, escludendo che le condizioni alle quali l'amministrazione postale si obbliga possano essere fin dall'inizio diverse da quelle espressamente rese note al cliente al momento dell'acquisto del buono⁵.

² Cass., Sez. I, sentenza del 13 settembre 2021, n. 24639 e Cass., Sez. VI, ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4280.

³ Cass., Sez. I, ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4384 e ordinanze del 14 febbraio 2022, nn. 4748, 4751 e 4763.

⁴ Cass., Sez. Un., sentenza del 15 giugno 2007, n. 13979.

⁵ Tribunale di Trapani, sentenza del 16 febbraio 2022, n. 174.



Il deposito titoli in amministrazione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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 suo conto, gli interessi o i dividendi. Questo contratto bancario è spesso collegato alla prestazione di servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF): i profili di trasparenza sono di competenza della Consob e, per il contenzioso, dell'Arbitro per le controversie finanziarie (ACF). Per maggiori informazioni, cfr. **l'estratto del verbale del primo Forum ABF-ACF**, sulla base di quanto previsto dal **Protocollo d'intesa** tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie¹.

¹ Per ulteriori approfondimenti, cfr. anche il capitolo 1: *L'Arbitro Bancario Finanziario*.

Se la banca tarda a consegnare la certificazione sulle minusvalenze relative al deposito di titoli in amministrazione, al cliente spetta il risarcimento del danno se ne

fornisce la prova. L'Arbitro ha esaminato un caso in cui il ricorrente, in occasione della chiusura del conto corrente con annesso dossier titoli, lamentava il mancato invio della certificazione delle relative minusvalenze in tempo utile per poterle compensare con gli oneri tributari gravanti sulle plusvalenze realizzate su titoli detenuti presso altro intermediario. Il Collegio ha affermato la propria competenza per materia, ricordando che l'ABF può esaminare le richieste del cliente che si riferiscono alla gestione del deposito titoli in amministrazione in quanto riconducibili alla prestazione di servizi bancari. Ha quindi ritenuto la banca inadempiente agli obblighi derivanti dal deposito titoli per avere trasmesso la certificazione relativa alle minusvalenze dopo oltre due mesi dalla richiesta del cliente; non ha tuttavia accolto la domanda di risarcimento del danno in quanto il ricorrente non aveva fornito la documentazione comprovante la disponibilità di titoli che avrebbero potuto generare plusvalenze da portare in compensazione²³.



I mutui e gli altri finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dall'intermediario (mutuante) l'intera somma richiesta in 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 altro intermediario, senza l'applicazione di penali o oneri (surroga). Per ulteriori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici.*

Il superamento del limite di finanziabilità del mutuo fondiario non comporta la nullità del contratto, ma la sua riqualificazione in mutuo ordinario. In un caso il ricorrente lamentava che l'intermediario avesse superato il limite di finanziabilità fissato per legge per i mutui fondiari²⁴ e chiedeva l'accertamento della nullità del contratto di mutuo e la condanna dell'intermediario alla restituzione delle somme versate in esecuzione del contratto. Il Collegio, aderendo a un orientamento della Corte di cassazione²⁵, ha ritenuto che il superamento del limite di finanziabilità non comporti la nullità del contratto ma la sua conservazione quale mutuo ipotecario. Ha dunque respinto il ricorso, escludendo la gratuità del contratto e la restituzione da parte dell'intermediario degli interessi percepiti²⁶.

²³ Decisione **25631/2021**.

²⁴ Per la definizione e la disciplina del mutuo fondiario, cfr. gli artt. 38 e seguenti del TUB. La Banca d'Italia, in conformità con l'art. 38 del TUB, ha stabilito l'importo massimo concedibile per questa tipologia di finanziamenti nell'80 per cento del valore dei beni ipotecati o del costo delle opere da eseguire (cfr. **circolare della Banca d'Italia n. 229 del 21 aprile 1999** e successive modificazioni).

²⁵ Cass., Sez. III, sentenza del 28 giugno 2019, n. 17439.

²⁶ Decisione **3479/2022**.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Sulle conseguenze del superamento del limite di finanziabilità del mutuo fondiario si registrano orientamenti non univoci della giustizia ordinaria; da ultimo la questione è stata rimessa alle Sezioni Unite della Corte di cassazione per dirimere il contrasto insorto tra le Sezioni semplici¹.

Secondo un primo orientamento il contratto di mutuo fondiario rimarrebbe valido, mentre l'intermediario mutuante potrebbe essere soggetto a sanzioni amministrative qualora, a seguito dei controlli della Banca d'Italia, venga accertata la violazione del limite di finanziabilità².

Secondo un diverso orientamento il limite di finanziabilità del mutuo fondiario rappresenterebbe un elemento essenziale del contratto; il suo mancato rispetto non determinerebbe tuttavia la nullità del contratto qualora sia possibile la sua conversione in mutuo ipotecario ordinario, ove ne sussistano i presupposti ai sensi dell'art. 1424 c.c.³

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 9 febbraio 2022, n. 4117.

² Cass., Sez. I, sentenza del 28 novembre 2013, n. 26672.

³ Cass., Sez. I, sentenza del 13 luglio 2017, n. 17352 e Cass., Sez. III, sentenza del 28 giugno 2019, n. 17439.



La fideiussione omnibus

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La fideiussione è l'impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito di un'altra persona (debitore principale). Con la fideiussione *omnibus* il fideiussore garantisce, con il proprio patrimonio, il pagamento dei debiti presenti e futuri che il cliente ha assunto o assumerà nei confronti dell'intermediario in relazione a qualsiasi operazione bancaria, nei limiti di un importo massimo garantito. 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), ha ritenuto che alcune previsioni di uno schema negoziale di fideiussione *omnibus* predisposto dall'Associazione bancaria italiana (ABI)¹ risultassero lesive della concorrenza nel caso in cui fossero state applicate in modo uniforme dal sistema bancario². 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.**

Le clausole delle fideiussioni *omnibus* redatte secondo lo schema negoziale dell'ABI sono nulle. L'ABF è tornato a esaminare la validità delle fideiussioni *omnibus* stipulate

utilizzando lo schema negoziale dell'ABI oggetto del provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2 maggio 2005. In un caso nel quale il ricorrente chiedeva la nullità del contratto, l'Arbitro ha rilevato che la fideiussione *omnibus* rilasciata nel 2012 conteneva clausole del modello dell'ABI ritenute lesive della concorrenza dalla Banca d'Italia. Sulla base del proprio consolidato orientamento²⁷, ha confermato che il divieto di intese anticoncorrenziali si riflette sui contratti "a valle" nel caso in cui recepiscano le condizioni fissate dall'intesa vietata. Il Collegio ha quindi accolto parzialmente la richiesta del ricorrente, ribadendo che le clausole contestate sono nulle ma, in quanto accessorie, non determinano la nullità del contratto che resta valido nella parte non nulla (fatta salva la diversa volontà delle parti). Ha invece rigettato la domanda relativa alla restituzione delle somme che la banca aveva recuperato con l'escussione della garanzia, in quanto tale restituzione sarebbe possibile solo a seguito della dichiarazione di nullità integrale della fideiussione e non della nullità di singole clausole²⁸.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Le Sezioni Unite della Corte di cassazione si sono pronunciate sul tema dell'invalidità delle fideiussioni *omnibus* stipulate in conformità con lo schema negoziale dell'ABI, oggetto del provvedimento della Banca d'Italia n. 55 del 2 maggio 2005¹.

La Corte ha affermato che le fideiussioni bancarie che riproducono lo schema dell'ABI devono considerarsi nulle, in ragione del collegamento funzionale esistente tra contratto "a valle" e intesa anticoncorrenziale "a monte". La Corte, per il principio di conservazione del contratto di cui all'art. 1419 c.c., ha stabilito che la nullità è limitata alle sole clausole aventi lo stesso contenuto di quelle del modello adottato dall'ABI e ritenute lesive della concorrenza, salvo risulti che le parti non avrebbero concluso il contratto senza le pattuizioni rimosse².

¹ Per una disamina dei precedenti provvedimenti della Corte di cassazione, cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2020* nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2020.

² Cass., Sez. Un., sentenza del 30 dicembre 2021, n. 41994.



I ricorsi sulle misure previste dalla normativa emergenziale

IL QUADRO NORMATIVO

Durante l'emergenza pandemica sono state introdotte misure governative a sostegno dei cittadini e delle imprese: per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* e il sito della *Banca d'Italia*.

Altre misure sono state promosse dall'ABI e dall'Associazione italiana del credito al consumo e immobiliare (Assofin) mediante iniziative volontarie.

²⁷ Collegio di coordinamento, decisione **14555/2020**.

²⁸ Decisione **11178/2021**.

La normativa emergenziale non esonera la banca dalla valutazione del merito creditizio del cliente. In un caso di rigetto di una richiesta di finanziamento garantito nelle forme previste dall'art. 13 del DL 23/2020 (decreto "liquidità")²⁹, il Collegio ha osservato che la normativa non prevede un obbligo per la banca di concedere il credito, ma soltanto il rilascio della garanzia dello Stato al ricorrere di determinati requisiti. Sulla base del proprio consolidato orientamento, l'Arbitro ha rigettato il ricorso, ribadendo che la valutazione del merito creditizio del richiedente e la decisione di concedere o meno un finanziamento rientrano nell'autonomia imprenditoriale della banca, fermo restando l'obbligo di rispettare i canoni generali di buona fede e correttezza nelle relazioni con la clientela³⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Con riferimento alle misure di agevolazione per l'accesso al credito in favore delle imprese, anche la giurisprudenza di merito ha stabilito che la normativa non esonera la banca dalla valutazione del merito creditizio del richiedente prima di concedere il finanziamento.

Precisato che il meccanismo di automatica concessione riguarda la sola garanzia statale, il giudice ha osservato che non esiste un obbligo per la banca di erogare il credito, richiamando la libertà di iniziativa economica tutelata dall'art. 41 della Costituzione¹.

¹ Tribunale di Brindisi, ordinanza del 7 agosto 2021.



Le polizze abbinare ai finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le polizze abbinare ai finanziamenti concessi da banche e altri intermediari proteggono il cliente in caso di eventi (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 o crollo). La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento. Il cliente che sottoscrive una polizza facoltativa proposta dall'intermediario può recedere dalla stessa entro 60 giorni, ferma restando la validità 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.

²⁹ Il DL 23/2020, convertito con modificazioni dalla L. 40/2020, ha introdotto la possibilità per le imprese, la cui attività è stata danneggiata dalla pandemia, di richiedere agli intermediari finanziamenti garantiti dal Fondo per le PMI (Fondo centrale di garanzia).

³⁰ Decisione **23937/2021**.

Il costo delle provvigioni percepite dall'intermediario per il collocamento di una polizza assicurativa facoltativa collegata al credito non rileva ai fini del calcolo del tasso annuo effettivo globale (TAEG). Il Collegio di coordinamento si è espresso sul tema dei costi assicurativi da includere nel calcolo del TAEG del prestito, con specifico riferimento alle provvigioni pagate dal cliente al finanziatore per il collocamento delle polizze facoltative collegate al credito.

Nel caso esaminato il ricorrente assumeva di avere sottoscritto, in occasione della stipula di un finanziamento, una polizza obbligatoria a copertura del rischio di credito. L'intermediario evidenziava invece che l'adesione alla polizza contestata (*credit protection insurance*, CPI) non era una condizione per l'erogazione del finanziamento: la natura facoltativa della polizza era esplicitata nella documentazione contrattuale (oltre a essere desumibile, tra l'altro, dalla facoltatività di recesso entro 60 giorni dalla stipula) ed erano state offerte condizioni simili di prestito a clienti con il medesimo merito creditizio, senza richiedere la stipula della polizza.

Sulla base della documentazione fornita dalle parti il Collegio ha rilevato la natura facoltativa della copertura assicurativa e che, per il collocamento della polizza, la banca aveva percepito una provvigione, compresa nel prezzo versato dal cliente a titolo di premio assicurativo. Con riferimento a quest'ultima circostanza l'Arbitro, preso atto che la normativa antiusura della Banca d'Italia prevede l'inclusione delle provvigioni percepite dal finanziatore nel calcolo del tasso effettivo globale (TEG) del prestito³¹, ne ha invece escluso la rilevanza ai fini del calcolo del TAEG, considerate le differenze strutturali tra i due indicatori di costo. Ha infatti confermato che il TEG è un indicatore per accertare se le condizioni di costo delle operazioni creditizie presentino o meno carattere usurario; il TAEG è invece uno strumento di trasparenza nei contratti di credito al consumo che esprime, in termini percentuali rispetto al capitale erogato, il costo totale effettivo del credito a carico del consumatore. Il Collegio ha inoltre rilevato come, in base alle disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia, vanno inclusi nel TAEG solo i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. Pertanto nessuna voce di costo riferita a una polizza qualificata come facoltativa può essere inclusa nel TAEG, neppure la provvigione eventualmente trattenuta dall'intermediario (o allo stesso retrocessa) poiché questa rientra nel costo complessivamente sostenuto dal cliente per la sottoscrizione della polizza³².



Il credito ai consumatori

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

³¹ Per ulteriori approfondimenti, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Risposte ai quesiti pervenuti in materia di rilevazione dei tassi effettivi globali ai sensi della legge sull'usura*; se l'intermediario erogante trattiene parte delle somme ricevute dal cliente a titolo di polizza, gli importi vanno inclusi nel TEG.

³² Collegio di coordinamento, decisione **6857/2022**.

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 dello stipendio o della pensione è una tipologia di credito ai consumatori¹.

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*.

¹ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*.

La polizza assicurativa accessoria al finanziamento è considerata obbligatoria in presenza di alcune circostanze e deve quindi essere inclusa nel calcolo del TAEG; la banca può però offrire prova contraria e dimostrarne la natura facoltativa rispetto al singolo finanziamento. Il premio assicurativo deve essere incluso nel calcolo del TAEG se la polizza risulta obbligatoria per ottenere il finanziamento: la banca può vincere la presunzione provandone il carattere facoltativo rispetto al singolo finanziamento. L'Arbitro si è nuovamente occupato del tema confermando che, in presenza di alcune circostanze, la polizza deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente, e quindi obbligatoria, nonostante sia descritta nel contratto come facoltativa. La polizza viene considerata obbligatoria quando sono presenti congiuntamente una serie di elementi: (a) la funzione di copertura del credito; (b) la contestualità della sua stipula rispetto al finanziamento e la pari durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. L'intermediario può in ogni caso fornire prova contraria, dimostrando la facoltatività della polizza³³.

Un cliente ha sottoposto all'ABF un contratto di finanziamento, il cui TAEG sarebbe stato errato in quanto non includeva il costo della polizza accessoria, ritenuta obbligatoria e non facoltativa (come invece indicato nella documentazione contrattuale). Il Collegio, considerato che il ricorrente aveva provato la sussistenza di tutti gli indici presuntivi di obbligatorietà della polizza, ha esaminato la prova contraria offerta dall'intermediario: il contratto indicava il costo complessivo del credito, con e senza il premio relativo alla polizza contestata. Trattandosi di uno degli indici di prova riconosciuti dall'Arbitro per consolidato orientamento, il Collegio ha escluso la natura obbligatoria della polizza stipulata dal cliente e ha respinto il ricorso³⁴.

In caso di adempimento parziale del contratto di fornitura le cui prestazioni possono essere frazionate, il consumatore può chiedere la risoluzione del contratto

³³ Collegio di coordinamento, decisioni **10617/2017**, **10620/2017**, **10621/2017**, **2397/2018**.

³⁴ Decisione **25191/2021**.

di credito collegato per la parte corrispondente al valore delle prestazioni non eseguite. Il Collegio di coordinamento ha esaminato la richiesta di un consumatore volta a ottenere la risoluzione parziale di un contratto di credito finalizzato alla prestazione di cure dentistiche, a causa dell'inadempimento del fornitore.

L'Arbitro ha chiarito che incombe sul ricorrente l'onere di dimostrare l'inadempimento di non scarsa importanza del fornitore: nel caso esaminato il ricorso è stato respinto in quanto il cliente non aveva prodotto la prova.

Il Collegio ha anche precisato che, nel caso in cui il contratto di fornitura sia frazionabile e venga adempiuto solo in parte, il cliente può chiedere la risoluzione parziale del finanziamento in corso per la parte corrispondente al valore delle prestazioni non eseguite. In questo caso il consumatore ha diritto alla restituzione delle rate versate a copertura delle prestazioni ed è tenuto a rimborsare il prestito al netto di tale importo³⁵.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

In una controversia relativa all'errata indicazione del TAEG in un contratto di prestito personale, il Tribunale di Torino ha richiamato la posizione dell'ABF e ha rilevato la presenza di plurimi e concordanti indici di obbligatorietà delle polizze, qualificate come facoltative nel contratto. In particolare le polizze erano state sottoscritte contestualmente al finanziamento, avevano una durata corrispondente a quest'ultimo ed erano state accese contro il rischio di insolvenza del cliente (in caso di morte, perdita di impiego e sopravvenuta invalidità).

La banca in questo caso non aveva fornito alcuna prova contraria per sostenere la natura facoltativa della copertura assicurativa: il Tribunale ha ritenuto che le polizze dovessero essere qualificate come obbligatorie e dunque ricomprese nel calcolo del TAEG¹.

¹ Tribunale di Torino, sentenza del 24 febbraio 2021.



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

³⁵ Collegio di coordinamento, decisione **12645/2021**.

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.

La materia è disciplinata dalla L. 180/50, dal provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni (**disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari della Banca d'Italia**) e dall'art. 125-sexies TUB, come da ultimo modificato dal DL 73/21 (decreto "sostegni bis") in attuazione della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 sul caso Lexitor¹ e recentemente oggetto di rinvio alla Corte costituzionale con riferimento alla previsione sull'applicabilità temporale. In relazione all'incertezza del quadro normativo in materia di CQS la Banca d'Italia – con **delibera 167/2022** – ha disposto, per i clienti che rinunciano al ricorso ABF, l'esonero dal versamento del contributo di 20 euro per le spese di procedura nel caso di riproposizione dello stesso ricorso dopo la pronuncia della Corte costituzionale.

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

I clienti hanno diritto al rimborso dei soli costi *recurring* in caso di estinzione anticipata di un contratto CQS stipulato prima del luglio 2021 (data di entrata in vigore del nuovo art. 125-sexies TUB); i costi *up front* non devono invece essere rimborsati. In seguito alla modifica normativa all'art. 125-sexies TUB, il Collegio di coordinamento è tornato sul tema degli oneri rimborsabili in caso di estinzione anticipata di un contratto di cessione del quinto dello stipendio o della pensione³⁶. L'Arbitro ha preso atto che il legislatore ha allineato l'art. 125-sexies TUB alle previsioni della sentenza Lexitor della Corte di giustizia dell'Unione europea, chiarendo che al cliente devono essere rimborsati in misura proporzionale tutti i costi del contratto (escluse le imposte)³⁷, e ha precisato che la modifica opera solo per i contratti futuri. Per tutti i contratti stipulati prima del luglio 2021, continua quindi a trovare applicazione la disciplina vigente al momento della stipula del contratto e le norme secondarie contenute nelle disposizioni di trasparenza e vigilanza della Banca d'Italia applicabili alla data di sottoscrizione degli accordi. L'Arbitro ha osservato che la distinzione introdotta dalla nuova norma tra contratti stipulati prima e dopo la modifica normativa indica una precisa e consapevole volontà del legislatore di escludere l'applicabilità dei principi della sentenza Lexitor ai contratti precedenti, limitando per questi ultimi la rimborsabilità degli oneri, in caso di estinzione anticipata, ai soli costi *recurring*.

Il Collegio si è interrogato sulla compatibilità di questa scelta normativa con il diritto europeo (e in particolare con l'art. 16 della direttiva CE/2008/48, come interpretata dalla Corte di giustizia nella sentenza Lexitor); ha concluso che l'obbligo di interpretazione conforme non

³⁶ Il Collegio di coordinamento si era già espresso sulla questione con la decisione **26525/2019**; per maggiori informazioni, cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2019* nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2019.

³⁷ Si tratta dei costi *recurring*, che riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad es. la commissione per l'attività di incasso delle rate) e di quelli *up front* che sono collegati ad attività preliminari alla concessione del prestito (ad es. le spese di istruttoria).

può trovare applicazione nel caso di specie in quanto la modifica normativa risulta chiara e inequivoca e non è ammissibile un'interpretazione contraria al diritto nazionale. Il possibile contrasto con il diritto europeo non può essere inoltre risolto con la disapplicazione della norma nazionale in conflitto, in quanto questa può operare solo quando la norma europea abbia efficacia diretta (esclusa in questo caso, trattandosi di una direttiva che ha soltanto efficacia orizzontale e non disciplina direttamente i rapporti tra banche e clienti)³⁸. L'ABF ha poi ricordato l'impossibilità per lo stesso, a fronte di un eventuale dubbio di legittimità della novità normativa, di sollevare la questione di legittimità costituzionale³⁹.

Il Collegio di coordinamento, preso atto del mutamento del quadro normativo di riferimento, ha quindi stabilito che, in applicazione della modifica legislativa introdotta con il DL 73/21, in caso di estinzione anticipata di un finanziamento stipulato prima dell'entrata in vigore del DL 73/21 possono essere rimborsati solo i costi *recurring*, proporzionalmente alla vita residua del contratto, e non anche quelli *up front*⁴⁰.

L'intermediario non può applicare la penale di estinzione anticipata se il debito residuo, calcolato al netto dei costi restituiti al cliente, è inferiore a 10.000 euro.

Il Collegio di coordinamento è stato chiamato a pronunciarsi sulla modalità con cui deve essere effettuato il calcolo del debito residuo, al fine di stabilire se l'intermediario può legittimamente applicare la penale di estinzione anticipata. L'art. 125-sexies, comma 3, TUB dispone infatti che, in caso di estinzione anticipata di un contratto di finanziamento di credito al consumo, l'indennizzo non può essere richiesto qualora il debito residuo sia inferiore a 10.000 euro. La norma non precisa però se il debito residuo corrisponda all'importo rimborsato anticipatamente dal cliente o se esso debba essere calcolato sottraendo le commissioni e i costi che l'intermediario viene chiamato a restituire in relazione all'estinzione anticipata del finanziamento.

Il Collegio ha chiarito che il debito residuo corrisponde all'importo effettivamente dovuto dal consumatore al finanziatore, ossia al capitale residuo al netto dei costi restituiti al cliente. Nel caso esaminato l'ABF ha concluso che il debito residuo, una volta sottratte le commissioni e gli oneri che l'intermediario avrebbe dovuto rimborsare, era inferiore a 10.000 euro e la penale di estinzione anticipata non avrebbe dovuto essere applicata, ordinandone la restituzione⁴¹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Torino si è pronunciato sulla questione dell'estinzione anticipata dei contratti CQS e dei costi che devono essere rimborsati, alla luce della recente modifica dell'art. 125-sexies TUB. Il Tribunale, richiamando la posizione del Collegio

³⁸ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 7 agosto 2018, David Smith contro Patrick Meade e altri (C-122/17).

³⁹ La possibilità per l'Arbitro di sollevare questioni di legittimità costituzionale è stata esclusa dalla Corte costituzionale sulla base della circostanza che l'ABF non è un organo giurisdizionale (Corte costituzionale, ordinanza del 21 luglio 2011, n. 218); cfr. il capitolo 1: *Il consolidamento dell'Arbitro Bancario Finanziario* nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2011.

⁴⁰ Collegio di coordinamento, decisione **21676/2021**, che ha richiamato il proprio orientamento assunto prima dell'intervento della sentenza Lexitor (cfr. Collegio di coordinamento, decisione **6167/2014**).

⁴¹ Collegio di coordinamento, decisione **11679/2021**.

di coordinamento dell'ABF relativamente all'assenza di margini per procedere a una interpretazione conforme della nuova norma o alla sua disapplicazione, ha reputato la modifica legislativa in conflitto con il dettato normativo europeo e ha rimesso alla Corte costituzionale la valutazione circa la sua illegittimità costituzionale¹.

¹ Tribunale di Torino, ordinanza del 2 novembre 2021, pubblicata nella Gazzetta ufficiale, 1ª Serie speciale - Corte costituzionale, n. 7 del 16 febbraio 2022.



L'anatocismo

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta. Gli interessi maturati si trasformano in capitale, ossia sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi: in questo caso 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.

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

La pattuizione di un piano di ammortamento alla francese non comporta, di per sé, anatocismo. Per consolidato orientamento dell'ABF, 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. L'anatocismo infatti si determina soltanto se gli interessi maturati sul debito in un dato periodo si aggiungono al capitale, costituendo in tal modo la base di calcolo produttiva di interessi. Nel piano di ammortamento alla francese, al contrario, ciascuna rata ingloba interessi semplici (non composti), calcolati al tasso nominale sul capitale residuo da restituire⁴².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Secondo la Cassazione il cliente che agisce per la restituzione dell'addebito di interessi anatocistici in conto corrente è tenuto a dimostrare che tali interessi non erano dovuti. La Corte ha precisato che, ai fini della prova della pattuizione di interessi anatocistici, la produzione del contratto di conto corrente non ha valore decisivo ed esclusivo¹.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 19 gennaio 2022, n. 1550.

⁴² Decisione **23850/2021**.



Le commissioni di affidamento

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

Nei contratti di apertura di credito in conto corrente, la banca può applicare una commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi, alle condizioni stabilite dalla legge. Con riguardo a un contratto di apertura di credito in conto corrente, l'Arbitro si è pronunciato su una richiesta di rimborso di addebiti relativi alla commissione di disponibilità fondi (CDF). La società ricorrente riteneva che gli addebiti non fossero dovuti con riferimento a un dato periodo (dal quarto trimestre 2009 al quarto trimestre 2011) per mancanza della relativa previsione contrattuale; per gli addebiti relativi al periodo successivo, sosteneva invece l'illegittimità del calcolo. Relativamente alla prima contestazione il Collegio ha osservato che la ricorrente non aveva fornito prova dell'effettiva applicazione della commissione, non avendo prodotto gli estratti conto completi. Quanto all'asserita erronea modalità di determinazione degli importi della CDF, l'Arbitro ha rilevato che il contratto di affidamento stipulato tra le parti prevedeva una commissione onnicomprensiva per la messa a disposizione dei fondi, che era stata applicata in modo legittimo, nella misura consentita dalla legge⁴³. Il Collegio ha pertanto ritenuto infondata la domanda⁴⁴.



Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 117-bis, comma 2, TUB e le relative disposizioni attuative (decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 644/2012) prevedono che, a fronte di sconfinamenti nei contratti di conto corrente, conto di pagamento, apertura di credito e carta di credito, la banca può addebitare al cliente, oltre agli interessi, soltanto una commissione di istruttoria veloce (CIV) determinata in misura fissa ed espressa in valore assoluto. La commissione non deve eccedere i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'attività di istruttoria veloce.

⁴³ Art. 117-bis, comma 1, TUB.

⁴⁴ Decisione **25421/2021**.

Per ulteriori informazioni, cfr. sul sito della Banca d'Italia: ***Orientamenti di vigilanza su remunerazione di affidamenti e sconfinamenti.***

L'applicazione della CIV è legittima se l'intermediario dimostra di avere effettuato l'istruttoria del merito di credito del cliente con riferimento a ogni sconfinamento. L'Arbitro reputa l'applicazione della CIV legittima in presenza dei seguenti presupposti: (a) lo svolgimento di un'attività istruttoria sul merito creditizio del cliente, al fine di consentirgli lo sconfinamento; (b) la coerenza tra l'ammontare della commissione e il costo medio effettivamente sostenuto dall'intermediario per questa attività. Il Collegio ha in particolare ribadito il consolidato orientamento secondo il quale la molteplicità degli addebiti CIV a breve distanza l'uno dall'altro costituisce un indice presuntivo dell'assenza di istruttoria da parte dell'intermediario. Nel caso esaminato l'intermediario ha smentito la presunzione, fornendo evidenza sia dell'istruttoria svolta per ogni autorizzazione allo sconfinamento sul conto corrente affidato, sia della metodologia adottata per commisurare la CIV al costo industriale in concreto sostenuto; il Collegio ha pertanto rigettato il ricorso ritenendo che, nonostante la frequente applicazione della commissione (circa 150 volte in un periodo di tre anni e mezzo), l'intermediario avesse provato la legittimità degli addebiti⁴⁵.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte d'appello di Milano ha ritenuto illegittima la CIV addebitata in un conto corrente movimentato soltanto per le competenze trimestrali. La Corte ha osservato che la CIV è applicabile, in base alla normativa, in presenza di addebiti che determinano o accrescono uno sconfinamento e a fronte dello svolgimento da parte dell'intermediario di un'effettiva attività istruttoria. La commissione deve inoltre essere commisurata ai costi mediamente sostenuti per svolgere l'istruttoria veloce¹.

¹ Corte d'appello di Milano, sentenza del 29 gennaio 2021, n. 295.



Lo ius variandi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

⁴⁵ Decisione 16845/2021.

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

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

La modalità di pagamento con bonifico istantaneo può essere introdotta con una modifica unilaterale del contratto che indichi in modo completo le caratteristiche del servizio. Il Collegio di coordinamento ha esaminato il tema della modifica unilaterale del contratto di conto corrente avente ad oggetto l'introduzione del bonifico istantaneo alla luce della normativa sullo *ius variandi* in materia di servizi di pagamento (art. 126-sexies, comma 4-bis, TUB).

Nel caso esaminato il ricorrente aveva disconosciuto un'operazione di bonifico istantaneo, ma non aveva potuto recuperare i fondi, in quanto questo tipo di disposizione è per sua natura irrevocabile. La banca aveva introdotto il servizio di pagamento con una proposta di modifica unilaterale del contratto di conto corrente, ma il cliente negava sia di avere ricevuto la relativa comunicazione, sia la sussistenza di un giustificato motivo, entrambi presupposti necessari per l'efficacia della modifica ai sensi della vigente normativa. Il Collegio ha osservato che il bonifico istantaneo può essere introdotto con una modifica unilaterale del contratto in quanto si tratta di una diversa modalità di esecuzione del bonifico, già previsto come servizio di pagamento⁴⁶. Quanto alla sussistenza del giustificato motivo, l'Arbitro ha chiarito che, se il cliente è un consumatore, la proposta di modifica unilaterale del contratto deve contenere un'informazione completa e corretta delle caratteristiche del bonifico, con particolare riferimento all'aumento del rischio per il cliente in relazione all'irrevocabilità del pagamento. Questa condizione risultava soddisfatta nel caso in esame poiché la proposta di modifica unilaterale riguardava chiaramente il carattere istantaneo del servizio di bonifico e indicava, seppure in modo sintetico, le motivazioni alla base della relativa introduzione. Al contrario l'intermediario non aveva fornito la prova della ricezione della comunicazione da parte del cliente. L'Arbitro ha quindi accolto il ricorso e ordinato il rimborso della somma sottratta, evidenziando che la banca aveva dato esecuzione a un ordine di pagamento senza il consenso del cliente, in quanto effettuato con modalità non previste dal contratto originariamente sottoscritto⁴⁷.

La proposta di modifica contrattuale sfavorevole per il cliente deve rispettare i requisiti di forma previsti dall'art. 118 TUB e deve essere supportata da un idoneo giustificato motivo. In un caso i ricorrenti, titolari di una linea di credito concessa da un intermediario successivamente posto in liquidazione, ritenevano illegittima la variazione peggiorativa dell'originario tasso di interesse debitore, effettuata dall'intermediario subentrato nel rapporto.

Il Collegio ha riscontrato che la comunicazione di aumento dei tassi interesse, la cui ricezione peraltro non era provata, non conteneva né la formula "Proposta di modifica unilaterale del contratto", né l'indicazione del giustificato motivo, come previsto dall'art. 118 TUB. Per consolidato orientamento la comunicazione della modifica unilaterale deve avere

⁴⁶ Per l'esercizio dello *ius variandi* nei servizi di pagamento, cfr. l'art. 126-sexies TUB.

⁴⁷ Collegio di coordinamento, decisione **15627/2021**.

infatti contenuto tale da consentire al cliente di valutarne la congruità rispetto alla ragione posta a giustificazione della stessa⁴⁸. Dato l'evidente carattere sfavorevole della modifica, il Collegio l'ha dichiarata inefficace, in quanto avrebbe dovuto essere comunicata con le modalità previste dall'art. 118 TUB. L'Arbitro ha quindi accolto il ricorso accertando l'inefficacia della variazione del tasso di interesse⁴⁹.

In un altro caso il Collegio ha invece respinto il ricorso, rilevando come le proposte di modifica unilaterale riferite a un contratto di factoring⁵⁰ fossero sorrette da giustificati motivi, illustrati in maniera sufficientemente esaustiva per permettere al cliente di valutarne la congruità rispetto alle variazioni proposte. Il Collegio ha infatti ritenuto che le variazioni dei tassi di mercato con conseguenti riflessi sul costo dei finanziamenti e sull'aumento del costo della raccolta per la banca costituivano giustificati motivi per l'incremento dei costi applicati al cliente⁵¹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte d'appello di Bari ha ribadito che ogni comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali deve rispettare i requisiti di forma previsti dall'art. 118 TUB e, in particolare, indicare in maniera chiara e dettagliata i presupposti del giustificato motivo.

Nel caso esaminato la Corte ha ritenuto infondato il motivo sollevato dalla banca appellante, che riteneva di avere correttamente proceduto alla variazione delle spese indicate originariamente in contratto, reputando che non vi fosse alcuna chiara e specifica spiegazione delle motivazioni alla base delle modifiche contrattuali proposte¹.

¹ Corte d'appello di Bari, sentenza del 18 agosto 2021, n. 1477.



La clausola floor

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Nei contratti di finanziamento a tasso variabile l'interesse dovuto dal cliente è dato dalla somma del parametro di riferimento (cosiddetta indicizzazione, in genere ai tassi del mercato interbancario quali l'Euribor) e della maggiorazione fissa (spread). Gli intermediari possono prevedere clausole di tasso minimo (clausole *floor*), che impediscono all'interesse dovuto dal cliente di scendere sotto una soglia prefissata e clausole che stabiliscono una soglia massima (clausole *cap*).

Con **comunicazione del 7 aprile 2016** 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 clientela.

⁴⁸ Collegio di coordinamento, decisione **1889/2016**.

⁴⁹ Decisione **16841/2021**.

⁵⁰ Il factoring è una forma di finanziamento per le imprese attuata attraverso lo smobilizzo dei crediti commerciali.

⁵¹ Decisione **25161/2021**.

Se la clausola *floor* è formulata in modo chiaro e comprensibile non può essere valutata sotto il profilo della vessatorietà. Con riferimento a un mutuo ipotecario a tasso variabile, il ricorrente contestava la validità di una clausola *floor* per difetto di chiarezza riguardo all'andamento negativo dell'Euribor utilizzato per la determinazione del tasso di interesse. Il Collegio ha in primo luogo accertato l'esistenza della previsione contrattuale e, in secondo luogo, ha osservato che queste clausole possono essere sindacate sotto il profilo della vessatorietà solo se formulate in modo oscuro e incomprensibile. Ha rigettato il ricorso, considerato che nel caso in esame il meccanismo di funzionamento della clausola invece appariva chiaro (anche allo stesso ricorrente, alla luce delle deduzioni svolte)⁵².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Milano ha rilevato la legittimità di una clausola *floor* prevista in un contratto di leasing, affermando che la clausola non ha carattere vessatorio ai sensi dell'art. 1341 c.c. – dato il carattere tassativo dell'elenco contenuto nell'articolo – e non viola l'art. 1346 c.c. (relativo ai requisiti dell'oggetto contratto, che deve essere possibile, lecito, determinato o determinabile) quando è redatta in maniera chiara e comprensibile, ha un contenuto determinato ed è stata approvata dal cliente per iscritto (requisiti tutti rispettati nel caso di specie)¹.

¹ Tribunale di Milano, sentenza del 10 dicembre 2021, n. 10243.



L'usura in ambito bancario

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La legge antiusura (L. 108/1996) pone un limite ai tassi di interesse sui finanziamenti (tasso soglia) oltre il quale questi sono reputati usurari ai sensi dell'art. 644 del codice penale.

I tassi soglia sono determinati sulla base dei tassi effettivi globali medi (TEGM) praticati dagli intermediari, rilevati trimestralmente per le categorie omogenee di operazioni individuate dal Ministero dell'economia e delle finanze (MEF)¹. I TEGM includono, oltre agli interessi, tutti gli oneri collegati con l'erogazione del credito, esclusi quelli per imposte e tasse. La metodologia di rilevazione dei TEGM è illustrata nei decreti trimestrali², che indicano anche i casi in cui rilevano i costi per le polizze assicurative. I decreti trimestrali e quelli annuali di classificazione delle categorie delle operazioni sono pubblicati in Gazzetta ufficiale e vanno riportati dagli intermediari in un apposito avviso, affisso presso la propria sede e nei locali aperti al pubblico.

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

² I decreti sono disponibili sul [sito del MEF](#).

⁵² Decisione **7906/2021**.

Per ulteriori informazioni, cfr. anche i **Chiarimenti in materia di applicazione della legge antiusura** sul sito della Banca d'Italia.

La polizza assicurativa è inclusa nel calcolo del TEG quando risulta collegata all'operazione di finanziamento. Il Collegio di coordinamento ha esaminato anche il tema dell'inclusione degli oneri assicurativi nel calcolo del TEG per i finanziamenti stipulati nel periodo in cui erano vigenti le **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** emanate dalla Banca d'Italia nell'agosto 2009. Ai fini dell'inclusione nel calcolo del TEG la polizza deve risultare collegata all'operazione di finanziamento: il collegamento si presume se i due contratti sono stati sottoscritti contestualmente, ma la presunzione può essere superata dimostrando che il prestito ha rappresentato soltanto l'occasione per offrire al cliente i prodotti assicurativi. In particolare il collegamento è presunto quando ricorrono i seguenti 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 è parametrato al debito residuo. Al contrario si presume che la polizza assicurativa non abbia funzione di copertura del credito, e che dunque non vi sia collegamento funzionale tra finanziamento e assicurazione, in presenza delle seguenti circostanze: (a) la copertura di rischi totalmente estranei o solo indirettamente collegati alla capacità di rimborsare il finanziamento; (b) la differente durata dei due contratti, anche se stipulati contestualmente; (c) l'indennizzo non parametrato al debito residuo, indipendentemente dalla sua misura fissa o variabile; (d) la circostanza che il beneficiario non è l'intermediario finanziatore ma il ricorrente, a condizione che quest'ultimo sia libero di destinare come ritiene l'indennizzo eventualmente ricevuto.

Il Collegio di coordinamento, nei casi sottoposti alla sua attenzione, ha ritenuto insussistente il collegamento funzionale tra il contratto di finanziamento e le polizze assicurative, alla luce dei criteri sopra indicati. Ha però richiamato le **risposte ai quesiti pervenuti in materia di rilevazione dei tassi effettivi globali ai sensi della legge sull'usura**, emanate dalla Banca d'Italia nell'ottobre 2009, in base alle quali l'esclusione del costo assicurativo dal calcolo del TEG riguarda soltanto le somme effettivamente versate alla compagnia di assicurazione: ai fini del rispetto della normativa antiusura rilevano comunque gli importi trattenuti dall'intermediario finanziatore per la stipula della polizza. L'Arbitro ha respinto i ricorsi in quanto, anche considerando nel TEG gli importi trattenuti dall'intermediario per le polizze assicurative, non era stato superato il tasso soglia⁵³.

Nei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione stipulati nel periodo in cui erano in vigore le Istruzioni per la rilevazione dei TEGM del 2006, i costi assicurativi sono esclusi dal calcolo del tasso soglia se risultanti da apposita polizza. L'Arbitro ha nuovamente affrontato il tema della rilevanza, ai fini della normativa antiusura, del costo delle polizze assicurative collegate ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione stipulati nella vigenza delle **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** emanate dalla Banca d'Italia nel febbraio 2006⁵⁴. La questione è stata portata all'attenzione del Collegio di coordinamento in relazione a una nuova sentenza della Corte di cassazione in base alla quale, ai fini

⁵³ Collegio di coordinamento, decisioni **4655/2022** e **4657/2022**.

⁵⁴ Le istruzioni del 2006 prevedevano in particolare che: "Nelle operazioni di prestito contro cessione del quinto dello stipendio e assimilate indicate nella cat. 8 le spese per assicurazione in caso di morte, invalidità, infermità o disoccupazione del debitore non rientrano nel calcolo del tasso purché siano certificate da apposita polizza".

dell'inclusione nel calcolo del TEG, è sufficiente che le polizze assicurative siano collegate al finanziamento⁵⁵. Il Collegio di coordinamento ha richiamato il principio di simmetria, già espresso in precedenti occasioni⁵⁶, tra i metodi di calcolo del costo effettivo del singolo finanziamento e quelli applicati dagli intermediari per la rilevazione del TEGM. In base a questo principio sarebbe improprio considerare, ai fini della verifica del superamento del tasso soglia del prestito, costi non inclusi nel calcolo del TEGM. L'Arbitro ha quindi confermato l'applicabilità delle istruzioni del 2006 alle operazioni in esame⁵⁷ e ha rigettato il ricorso⁵⁸.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Verbania ha esaminato una contestazione di usurarietà di un mutuo ipotecario stipulato nel 2010 per mancata inclusione nel TEG delle spese di assicurazione. In linea con la Cassazione¹, il giudice ha osservato che i costi assicurativi rilevano ai fini della disciplina antiusura quando la polizza risulti collegata al finanziamento: l'esistenza del collegamento può essere dimostrata con qualunque mezzo e si presume nel caso di stipula contestuale dei due contratti. Nel caso esaminato il Tribunale ha rilevato non solo la contestualità della stipula, ma anche altri indici a favore del collegamento (quali la pari durata dei rapporti e la parametrizzazione dell'indennizzo al debito residuo). Il TEG, ricalcolato includendo i costi assicurativi, è comunque risultato al di sotto del tasso soglia².

¹ Cass., Sez. I, sentenza del 5 aprile 2017, n. 8806; Cass., Sez. I, ordinanza del 24 settembre 2018, n. 22458; Cass., Sez. II, sentenza del 20 agosto 2020, n. 17466.

² Tribunale di Verbania, sentenza del 20 luglio 2021, n. 314.



I pagamenti elettronici

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2)¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento, introducendo l'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA)². Se il cliente disconosce un'operazione di pagamento, l'intermediario è tenuto a fornire la

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

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

⁵⁵ Cass., Sez. II, 20 agosto 2020, sentenza n. 17466.

⁵⁶ Collegio di coordinamento, decisioni **1875/2014** e **3412/2014**.

⁵⁷ Collegio di coordinamento, decisioni **8025/2019** e **8048/2019**.

⁵⁸ Collegio di coordinamento, decisione **25046/2021**.

prova che: (a) l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; (b) il cliente ha agito in modo fraudolento, con dolo o colpa grave. Se il cliente si è comportato con diligenza, seguendo le regole del contratto, sopporterà una perdita massima di 50 euro (franchigia).

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

Nel caso di furto di più carte di pagamento, l'utilizzo contestuale delle carte da parte dei malfattori è un indice della colpa grave del cliente per avere custodito le carte insieme ai rispettivi codici segreti. Anche nel 2021 l'Arbitro si è occupato della tematica del furto di carte di pagamento⁵⁹. In un caso la ricorrente, che aveva subito in luogo pubblico il furto della borsa contenente le sue carte bancomat, chiedeva il rimborso delle operazioni di prelievo eseguite dai ladri. Il Collegio ha accertato che le operazioni erano state effettuate dopo pochi minuti dalla sottrazione delle carte e senza anomalie operative: i prelievi erano infatti avvenuti con regolare lettura del microchip delle carte e digitazione del codice PIN. Ha quindi respinto il ricorso ritenendo che il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e le operazioni di prelievo, il corretto inserimento del codice PIN al primo tentativo e l'utilizzo da parte dei malfattori di entrambi i bancomat presenti nel portafoglio lasciavano presumere che i codici segreti fossero stati custoditi insieme alle carte, con scarsa prudenza⁶⁰.

I pagamenti contactless senza inserire il codice PIN sono ammessi solo entro una soglia di importo contenuto. In un caso il cliente aveva subito il furto della carta di credito dal proprio autoveicolo e i ladri l'avevano poi usata per alcuni pagamenti POS⁶¹. Il Collegio ha rilevato che alcuni di questi pagamenti avvenuti con modalità contactless erano di importo superiore alla soglia prevista dalla normativa (50 euro) e pertanto avrebbero dovuto essere autorizzati con l'inserimento del codice PIN. Ha inoltre osservato che le restanti transazioni erano state autorizzate con la lettura della carta inserita nel POS e, verosimilmente, con la firma della nota di spesa: in proposito ha ricordato che la firma non costituisce un fattore di autenticazione del cliente, concludendo che il sistema di autorizzazione predisposto dall'intermediario non era conforme alla normativa sulla SCA. L'Arbitro ha quindi accolto il ricorso disponendo la restituzione integrale degli importi sottratti⁶².

Il cliente, quando viene a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita non correttamente, deve informare l'intermediario quanto prima e comunque entro 13 mesi dalla data dell'addebito. Il Collegio di coordinamento si è espresso sulla norma che impone al cliente di informare tempestivamente l'intermediario

⁵⁹ Sulle carte di pagamento, cfr. sul sito della Banca d'Italia: *Strumenti di pagamento*.

⁶⁰ Decisione **24618/2021**.

⁶¹ Il POS (*point of sale*) è un dispositivo, utilizzato presso gli esercizi commerciali, che permette pagamenti mediante carte di credito, di debito e prepagate. Per pagamenti fino a 50 euro (e fino a un massimo di 5 pagamenti consecutivi o del raggiungimento della soglia di 150 euro di spesa) è possibile utilizzare la carta in modalità contactless, accostando la carta al POS senza digitare il PIN.

⁶² Decisione **19539/2021**.

dell'esecuzione non autorizzata o inesatta di operazioni di pagamento e, comunque, entro 13 mesi dalla data dell'addebito. Questa previsione è connessa con l'onere della prova a carico dell'intermediario, in quanto volta a consentirgli di reperire la documentazione dimostrativa della corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni, contemperando la tutela dell'utente con la posizione processuale del prestatore dei servizi di pagamento. Pertanto il cliente perde la possibilità di ottenere il rimborso se disconosce un'operazione di pagamento decorsi 13 mesi dall'addebito e tale circostanza è eccepita dall'intermediario. Nel caso esaminato il cliente aveva contestato 30 operazioni, ma la banca aveva obiettato che, per 22 di esse, il disconoscimento era avvenuto oltre il termine di 13 mesi. Alla luce del principio sopra esposto, il Collegio ha preso in considerazione solo i prelievi disconosciuti entro il termine di 13 mesi e, rilevato che la banca non aveva attivato il servizio di SMS *alert*⁶³, ne ha disposto il rimborso⁶⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di giustizia dell'Unione europea è stata chiamata a esprimersi sulla possibilità per un utente di servizi di pagamento di intentare un'azione di responsabilità nei confronti di un prestatore di servizi di pagamento (PSP) anche quando abbia disconosciuto le operazioni non autorizzate oltre il termine di 13 mesi dall'addebito in conto. La Corte ha stabilito che, in base alla normativa europea, se l'utente non rispetta il limite temporale concesso per la contestazione, non può ottenere un rimborso dal PSP neanche facendo valere un regime di responsabilità diverso da quello previsto dalla normativa sui servizi di pagamento. L'impedimento non opera per i soggetti estranei al rapporto contrattuale tra PSP e cliente: il fideiussore può ad esempio far valere la responsabilità civile del PSP, beneficiario della fideiussione, e contestare l'importo del debito garantito secondo le regole e i termini che il diritto nazionale prevede per la responsabilità contrattuale¹.

¹ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 2 settembre 2021, causa C-337/2020.



Le frodi informatiche

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

⁶³ Sulla responsabilità dell'intermediario per mancata attivazione del servizio di SMS *alert*, cfr. Collegio di coordinamento, decisione [24366/2019](#).

⁶⁴ Collegio di coordinamento, decisione [11676/2021](#).

Per maggiori dettagli sui pericoli online e sui comportamenti utili per proteggere i dispositivi, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* e il sito del *Computer Emergency Response Team* del settore finanziario italiano (**CERTFin**).

Per ulteriori approfondimenti, cfr. anche il sito di *#Truffainvista?*, evento organizzato dalla Banca d'Italia insieme alle associazioni dei consumatori presenti nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (istituito presso il Ministero dello Sviluppo economico), dedicato ai più comuni meccanismi di frode e truffe online sui pagamenti elettronici e agli strumenti a disposizione della clientela per tutelarsi.

In caso di operazioni di pagamento eseguite con *digital wallet*, l'intermediario è tenuto a provare che la registrazione della carta nel *wallet* e i pagamenti effettuati con il *wallet* siano stati disposti con l'autenticazione forte (SCA). Il Collegio di coordinamento si è pronunciato su un caso di operazioni fraudolente effettuate con *digital wallet*⁶⁵, a seguito di un episodio di phishing.

L'Arbitro ha innanzitutto ricordato che la carta di pagamento può essere registrata nel *wallet* sia con l'app di mobile banking dell'intermediario, sia dall'interno del *wallet*: in entrambi i casi la registrazione (cosiddetta tokenizzazione) richiede la SCA del cliente, gestita direttamente dall'intermediario che ha emesso le carte. Per effettuare le operazioni di pagamento il cliente accede al proprio *wallet* e sceglie quale carta utilizzare tra quelle registrate: anche per l'esecuzione delle transazioni è richiesta di norma la SCA. Il Collegio di coordinamento ha rilevato che, nel caso sottoposto al suo esame, l'intermediario aveva dimostrato che l'app di mobile banking era stata installata con una procedura che prevedeva la SCA, ma non aveva fornito la prova dell'autenticazione forte per la registrazione delle carte di pagamento del cliente nel *wallet*. Ha quindi concluso che in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta per intero le conseguenze delle operazioni fraudolente, senza che il Collegio debba valutare la condotta tenuta dal cliente, e ha accolto il ricorso.

L'ABF ha inoltre precisato che la prova dell'autenticazione forte a carico dell'intermediario deve riguardare non solo la tokenizzazione delle carte di pagamento, ma anche la successiva esecuzione delle operazioni di pagamento mediante il *wallet*⁶⁶.

Se il ricorrente non descrive la frode informatica subita, l'Arbitro può ritenere che il cliente si sia comportato con negligenza grave quando l'intermediario dimostra che le operazioni contestate sono state correttamente eseguite con un sistema di autenticazione forte. In una controversia il ricorrente lamentava l'esecuzione di alcune operazioni di pagamento online non autorizzate. L'intermediario riferiva che le transazioni erano state eseguite con l'app di mobile banking, scaricata sul dispositivo del truffatore: a tal fine occorrevano le credenziali di accesso ai servizi di home banking, i dati della carta del cliente e la password dinamica inviata sul numero di cellulare indicato dal ricorrente, necessaria per impostare il codice statico per autorizzare i pagamenti.

⁶⁵ Il *digital wallet* (portafoglio elettronico) è un contenitore, in genere un'applicazione da scaricare sul proprio cellulare, nel quale il cliente registra le sue carte di pagamento. Per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici*.

⁶⁶ Collegio di coordinamento, decisione **21285/2021**.

L'Arbitro ha ricordato che la normativa sui servizi di pagamento prevede una serie di obblighi sia per i clienti sia per gli intermediari. Ai clienti è imposto di usare gli strumenti e i servizi di pagamento in modo diligente, rispettando le previsioni del contratto, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza delle proprie credenziali e comunicando tempestivamente alla banca l'esecuzione di operazioni non autorizzate. Gli intermediari devono predisporre sistemi di sicurezza che impediscano a terzi di accedere ai dispositivi personali dei clienti e di utilizzare gli strumenti di pagamento a seguito della comunicazione dell'operazione disconosciuta.

Il Collegio ha osservato che nel ricorso esaminato il sistema di autorizzazione previsto dall'intermediario per l'installazione e il successivo utilizzo dell'app per operazioni di pagamento rispondeva ai requisiti di sicurezza stabiliti dalla normativa in tema di autenticazione forte. In particolare per effettuare le transazioni erano previsti un fattore di conoscenza (il codice statico impostato sull'app) e un fattore di possesso (l'app associata a uno specifico dispositivo). Tenuto conto che il ricorrente non aveva invece fornito elementi sulle circostanze in cui si era verificata la frode al fine di escludere la sua negligenza, il Collegio ha ritenuto provata mediante presunzioni la violazione da parte sua degli obblighi di diligente custodia delle credenziali, respingendo il ricorso⁶⁷.

In caso di SMS spoofing, il cliente può essere ritenuto in parte responsabile dell'utilizzo non autorizzato del proprio strumento di pagamento se il “messaggio civetta” presenta indici di anomalia o inattendibilità. L'Arbitro ha osservato che nel caso di SMS spoofing non si può in generale ravvisare la colpa grave del cliente, data l'insidiosità del meccanismo di aggressione. Tuttavia se il testo del messaggio civetta presenta indici di evidente inattendibilità (ad es. errori grammaticali) o di anomalia (come l'invito a selezionare un link in nessun modo riferibile all'intermediario), che dovrebbero alertare l'utente avveduto, secondo l'ABF si può configurare un concorso di colpa tra le parti, in relazione, da un lato, alla negligenza grave del cliente che agevola il compimento della truffa e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario.

In un caso in cui la cliente era stata vittima di un fenomeno di spoofing combinato a vishing, l'Arbitro ha rilevato che l'intermediario aveva fornito la prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate; ha tuttavia riconosciuto un concorso di colpa della ricorrente e accolto parzialmente il ricorso, poiché le transazioni erano state perfezionate con una password dinamica (OTP) inviata alla stessa con SMS contenente l'avvertimento che il codice serviva per confermare un acquisto online, aveva carattere personale e non doveva pertanto essere comunicato a terzi⁶⁸. In un altro caso il ricorrente lamentava di essere rimasto vittima di un episodio di spoofing misto a vishing, ma non aveva fornito evidenza del messaggio civetta: il Collegio ha osservato che la circostanza di non avere allegato l'SMS non permetteva di verificare il tipo di truffa subita dal cliente. Ha quindi considerato che lo stesso ricorrente aveva ammesso di avere comunicato ai truffatori credenziali e codici relativi all'uso dei suoi strumenti di pagamento, ritenendo tale condotta caratterizzata da colpa grave. Tenuto conto che l'intermediario aveva fornito

⁶⁷ Decisione [24969/2021](#).

⁶⁸ Decisione [24878/2021](#).

la prova in ordine alla corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, l'Arbitro ha respinto il ricorso⁶⁹.

Se il cliente è vittima di una frode informatica sofisticata, come il *man in the browser*, la sua condotta non è generalmente caratterizzata da colpa grave, salva la sussistenza di ulteriori elementi. L'ABF si è occupato del disconoscimento di un bonifico disposto in favore di un beneficiario diverso da quello indicato nell'ordine. La ricorrente contestava la presenza di un malware nel sistema informatico dell'intermediario che avrebbe consentito una sovrascrittura dei dati inseriti dalla cliente, al fine di dirottare il bonifico verso un IBAN diverso da quello originario; allegava a tal fine sia la distinta dell'operazione disposta attraverso il servizio di home banking, sia la ricevuta del bonifico eseguito, dalla quale risultavano un IBAN e una banca beneficiaria differenti.

Il Collegio ha ricordato che, quando il cliente disconosce un'operazione di pagamento, l'intermediario è tenuto a provare: l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della transazione contestata, l'assenza di malfunzionamenti nelle procedure per la sua esecuzione, nonché i fatti idonei a fare emergere la colpa grave o il dolo dell'utilizzatore dello strumento o del servizio di pagamento. Ha quindi rilevato che, nel caso esaminato, l'intermediario aveva fornito la prova che il bonifico era stato eseguito mediante l'utilizzo di un sistema di autenticazione a due fattori, con inserimento della password dinamica (OTP) inviata alla ricorrente via SMS. La banca non aveva però dimostrato la colpa grave della ricorrente, riferendo anzi che il bonifico aveva subito una manomissione da parte del truffatore ed era stato dirottato verso un IBAN diverso da quello inserito dalla ricorrente.

Secondo l'orientamento consolidato dell'ABF non si può ravvisare la colpa grave del cliente che sia rimasto vittima di frodi riconducibili al *man in the browser*, trattandosi di truffe particolarmente sofisticate, salva la sussistenza di ulteriori elementi. Nel caso specifico il Collegio ha tuttavia riconosciuto la responsabilità della ricorrente per non avere verificato i dati dell'operazione riepilogati nell'SMS di invio dell'OTP per l'esecuzione del bonifico: se avesse controllato il messaggio, si sarebbe accorta che l'IBAN e la banca beneficiaria erano diversi da quelli inseriti nell'ordine. L'Arbitro, accertato il concorso di colpa, ha quindi accolto nella misura del 70 per cento la richiesta di rimborso dell'importo del bonifico non autorizzato⁷⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Pesaro ha esaminato una richiesta di rimborso dell'importo di un bonifico online non autorizzato. Il giudice ha osservato che la normativa pone a carico dell'intermediario un duplice onere della prova: dimostrare il corretto funzionamento del sistema di pagamento e la responsabilità, anche per presunzioni, del cliente. Rilevato che la banca non aveva fornito alcuna prova della colpa grave della titolare del conto corrente, ha quindi accolto integralmente la domanda¹.

¹ Tribunale di Pesaro, sentenza del 7 settembre 2021.

⁶⁹ Decisione **18053/2021**.

⁷⁰ Decisione **24811/2021**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'assegno circolare è un titolo di credito emesso da una banca o dalle Poste, autorizzate a emetterlo, per somme già disponibili presso gli intermediari 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 presso la banca emittente. La banca negoziatrice è quella presso la quale l'assegno viene presentato per l'incasso dal cliente.

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

Nel caso di assegni circolari contraffatti, la banca negoziatrice è responsabile se rassicura il beneficiario della genuinità dell'assegno sulla base del solo "bene emissione" informale (conferma telefonica) della banca emittente, senza conferma scritta di quest'ultima. L'Arbitro si è occupato del tema della responsabilità della banca negoziatrice e di quella emittente in relazione a un assegno circolare portato all'incasso, risultato contraffatto. In una controversia che ha visto coinvolte entrambe le banche (negoziatrice ed emittente), la banca negoziatrice aveva rassicurato il beneficiario di un assegno circolare, negoziato nell'ambito della vendita di un bene, sulla validità del titolo e del suo importo a seguito della sola conferma telefonica da parte dell'emittente ("bene emissione").

In linea con l'orientamento del Collegio di coordinamento⁷¹, l'Arbitro ha riconosciuto la responsabilità della banca negoziatrice per avere rilasciato al ricorrente la dichiarazione del "bene emissione" senza ottenere una conferma scritta dalla banca emittente, secondo la diligenza professionale da osservare nell'attività di verifica dell'assegno. Il Collegio ha invece escluso la responsabilità della banca emittente, perché non vi erano prove sull'intrusione da parte di terzi sulle sue linee telefoniche, né sull'inidoneità dei sistemi di controllo interni. È stata esclusa anche la responsabilità del ricorrente, in quanto il prodotto era stato consegnato al compratore solo dopo avere ottenuto il "bene emissione" dalla banca negoziatrice, che aveva ingenerato un legittimo affidamento sulla bontà dell'assegno; la banca negoziatrice è stata quindi condannata alla restituzione dell'importo dell'assegno contraffatto⁷².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Verona si è espresso su una controversia relativa alla negoziazione di un assegno circolare contraffatto nell'ambito della vendita di un bene. In conformità con l'orientamento dell'ABF il giudice ha affermato che, secondo i criteri della diligenza professionale, la banca negoziatrice deve richiedere alla banca emittente conferma scritta del "bene emissione" dell'assegno e verificare, in occasione della telefonata, l'identità del soggetto che ha fornito il "bene emissione". Diversamente la banca negoziatrice resta responsabile per il legittimo affidamento ingenerato nel cliente sulla genuinità del

⁷¹ Collegio di coordinamento, decisioni 20978/2020 e 7283/2018.

⁷² Decisione 16613/2021.

titolo. Il Tribunale ha tuttavia riconosciuto un concorso di colpa in capo al venditore, per avere consegnato la merce senza attendere il buon fine dell'assegno e per non avere effettuato verifiche sull'identità del compratore e del soggetto delegato da quest'ultimo alla consegna del bene¹.

¹ Tribunale di Verona, sentenza dell'8 luglio 2021 e Tribunale di Roma, sentenza del 17 marzo 2022.



I sistemi privati di informazione creditizia

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono banche dati private sui rapporti di credito della clientela che le banche e gli intermediari finanziari consultano per valutare l'opportunità di concedere finanziamenti e verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti. Il **Codice di condotta** disciplina l'attività dei SIC. Questi contengono informazioni positive sull'andamento del rapporto di credito (ad es. il pagamento delle rate o l'estinzione del credito) e negative (ad es. i ritardi nel pagamento delle rate di un prestito).

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

L'intermediario deve risarcire il danno patrimoniale e/o non patrimoniale che il cliente prova di avere subito a seguito di una segnalazione illegittima. L'ABF ha ribadito che una segnalazione illegittima non dà luogo di per sé al risarcimento dei danni patrimoniali e/o non patrimoniali. Il ricorrente deve pertanto provare l'esistenza del danno e la sua correlazione con il comportamento tenuto dall'intermediario; la prova può essere fornita anche mediante presunzioni. Considerato che il ricorrente non aveva provato, nemmeno in via presuntiva, i danni subiti, il Collegio ha respinto il ricorso⁷³.

⁷³ Decisione **25368/2021**.

POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha affermato che il danno non patrimoniale all'immagine e alla reputazione causato da segnalazioni illegittime, in quanto "danno conseguenza", non può ritenersi esistente di per sé ma deve essere provato da chi ne chiede il risarcimento. Anche il danno patrimoniale deve essere dimostrato in modo specifico, sebbene possa essere provato anche con presunzioni (ad es., per un imprenditore, un peggioramento della sua affidabilità commerciale, requisito essenziale anche per ottenere o conservare finanziamenti)¹.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 7 ottobre 2021, n. 27301.



La Centrale di allarme interbancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

¹ L. 386/1990 e D.lgs. 218/2017.

L'iscrizione in CAI deve essere preceduta da idoneo preavviso di segnalazione.

In un caso il ricorrente lamentava di essere stato segnalato nella CAI – nella lista di coloro ai quali è stato revocato l'uso di una carta di pagamento – nonostante avesse raggiunto con l'intermediario un accordo transattivo relativo al pagamento del saldo della sua carta di credito, in regolare ammortamento; chiedeva quindi la cancellazione della segnalazione e il risarcimento del danno subito.

Il Collegio ha rilevato che l'intermediario non aveva fornito prova di avere inviato al cliente idoneo preavviso della revoca all'utilizzo della carta e iscrizione nella CAI. Richiamando la

posizione espressa dal Collegio di coordinamento⁷⁴, il Collegio ha affermato che la mancanza del preavviso di revoca rende illegittima la segnalazione, con obbligo per l'intermediario di procedere alla sua cancellazione e di risarcire il danno al cliente che ne abbia fatto richiesta. Il Collegio ha poi osservato che, nel caso di specie, il ricorrente non aveva dimostrato di avere subito un danno dalla segnalazione illegittima e ha rigettato la domanda di risarcimento⁷⁵.



La Centrale dei rischi

IL QUADRO NORMATIVO

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. Utile ai clienti che hanno una buona "storia creditizia" per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori, è uno strumento adoperato da banche e società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i prestiti concessi (per maggiori informazioni, cfr. il **Glossario** del portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*).

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). I clienti possono accedere gratuitamente ai propri dati registrati presso la CR attraverso la piattaforma **Servizi online per il cittadino** (disponibile sul sito della Banca d'Italia) o le Filiali della Banca d'Italia. La correzione di errori nelle segnalazioni può 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**).

Se il cliente segnalato a sofferenza conclude un piano di rientro, la banca è tenuta a ridurre gli importi segnalati in proporzione alle rate pagate. In un caso in cui il cliente chiedeva la cancellazione della segnalazione a sofferenza a suo nome, ritenendola illegittima in ragione della conclusione di un piano di rientro dall'esposizione debitoria, l'ABF ha confermato che la segnalazione a sofferenza resta legittima anche nel caso in cui le parti abbiano concordato un piano di rientro, puntualmente onorato. Ha quindi rigettato la domanda di cancellazione della segnalazione, valutando che non ne fosse venuto meno il presupposto sostanziale, e riconosciuto il diritto del cliente alla riduzione degli importi segnalati in proporzione ai pagamenti effettuati⁷⁶.

La banca deve informare il cliente dell'imminente segnalazione negativa in CR per ragioni di trasparenza: la mancata prova dell'informazione preventiva non comporta la cancellazione della segnalazione. L'Arbitro ha esaminato il ricorso

⁷⁴ Collegio di coordinamento, decisione **8089/2021**.

⁷⁵ Decisione **3676/2022**.

⁷⁶ Decisione **25416/2021**.

proposto da una cliente che chiedeva la cancellazione della segnalazione a sofferenza lamentando, tra l'altro, di non avere ricevuto il dovuto preavviso della banca. Il Collegio ha ritenuto la segnalazione fondata nella sostanza: la definitiva interruzione dei pagamenti, da tempo irregolari, su due finanziamenti e l'insuccesso delle proposte di regolarizzazione sono state considerate alla stregua di una stabile e consolidata incapacità della ricorrente di onorare i propri debiti. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso e ha confermato la legittimità della segnalazione: secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro infatti la comunicazione preventiva della segnalazione a sofferenza costituisce un obbligo di trasparenza e non un presupposto di legittimità della segnalazione. L'omessa informativa può determinare, ove ne ricorrano i presupposti, solo un obbligo risarcitorio a carico dell'intermediario (nel caso di specie il risarcimento non era stato richiesto)⁷⁷.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione¹ ha chiarito che, per stabilire se la banca ha segnalato correttamente alla CR, non è sufficiente valutare a posteriori se le contestazioni avanzate dal cliente per non adempiere si siano rivelate infondate, ma è necessario invece stabilire se al momento in cui il cliente ha rifiutato l'adempimento delle proprie obbligazioni i motivi del rifiuto apparissero oggettivamente non infondati e prospettati in buona fede. L'onere della prova grava su chi domanda il risarcimento del danno da illegittima segnalazione.

¹ Cass., Sez. III, 9 febbraio 2021, n. 3130.

⁷⁷ Decisione **21328/2021**.



Ricorso ammissibile



Ricorso inammissibile



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



La competenza temporale e per materia

L'ABF può esaminare contratti stipulati prima del 1° gennaio 2009, limite della competenza temporale dell'Arbitro in vigore fino al 30 settembre 2022, se i fatti o le operazioni contestati si sono verificati anche solo in parte dopo questa data. Dal 1° ottobre 2022 i ricorsi potranno riguardare solo operazioni o comportamenti avvenuti nei sei anni precedenti la loro presentazione. In una controversia riguardante un contratto di mutuo stipulato in data antecedente al 1° gennaio 2009, l'Arbitro ha chiarito che, se il rapporto creditizio è ancora produttivo di effetti dopo tale data, è necessario verificare se la richiesta del cliente riguardi la fase di costituzione del rapporto oppure la sua esecuzione. In questo secondo caso sussiste la competenza dell'ABF per i fatti avvenuti dopo il 1° gennaio 2009. Nel ricorso esaminato la domanda del cliente (relativa agli addebiti del premio assicurativo connesso con il mutuo) si riferiva anche a operazioni compiute nel periodo di competenza temporale dell'ABF¹.

L'Arbitro non è competente a decidere su questioni relative all'applicazione della normativa tributaria, quali il calcolo dell'imposta di bollo o dell'imposta sui redditi maturati dal cliente a seguito della liquidazione di titoli. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi, le questioni relative all'applicazione della normativa tributaria a un rapporto bancario non rientrano nella competenza per materia dell'ABF. Pertanto un ricorso è stato dichiarato inammissibile poiché il cliente contestava la legittimità dell'addebito dell'imposta di bollo a due libretti di risparmio². In un'altra controversia l'Arbitro ha dichiarato inammissibile la domanda di un cliente che riteneva errato il calcolo dell'imposta effettuato dalla banca in relazione ai redditi maturati con la vendita di titoli in portafoglio (imposta sul *capital gain*)³.

¹ Decisione 11437/2021.

² Decisione 22905/2021.

³ Decisione 22418/2021.



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

Il singolo coerede è legittimato ad agire anche individualmente per chiedere all'intermediario la liquidazione del saldo del conto intestato al defunto. L'ABF si è occupato di un caso in cui il coerede del defunto, già titolare di un conto corrente, contestava la liquidazione del relativo saldo, effettuata dall'intermediario con un unico assegno intestato a tutti gli eredi, anziché pro quota con assegni distinti. Il Collegio, nel rigettare il ricorso, ha richiamato l'orientamento consolidato dell'Arbitro⁴, conforme all'indirizzo della Corte di cassazione⁵, che riconosce a ciascun coerede la legittimazione ad agire singolarmente per ottenere la liquidazione dell'intero saldo del conto e, alla banca che paghi uno dei coeredi, la liberazione anche nei confronti di tutti gli altri⁶.



Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

In caso di cartolarizzazione del credito, il servicer è legittimato a effettuare la cancellazione delle segnalazioni alla Centrale dei rischi per conto della società veicolo per la quale cura la gestione dei crediti. In una controversia relativa a una segnalazione a sofferenza alla Centrale dei rischi, il servicer ha eccepito la propria carenza di legittimazione passiva in quanto aveva soltanto l'incarico di curare la riscossione del credito per conto della società veicolo (*special purpose vehicle*, SPV) che l'aveva acquisito a seguito di un'operazione di cartolarizzazione⁷. L'Arbitro ha osservato che il servicer, essendo legittimato a incassare i crediti per conto della SPV che ne è titolare, è anche legittimato a disporre la cancellazione delle segnalazioni alla Centrale dei rischi. Ha quindi respinto l'eccezione dell'intermediario⁸.

In presenza di cessione del credito derivante da un rapporto bancario, il cliente può richiedere all'intermediario originario (cedente) copia della documentazione contrattuale e di quella relativa alla fase antecedente la cessione. L'Arbitro ha esaminato la richiesta di un cliente di copia del contratto di prestito personale e della documentazione relativa allo svolgimento del rapporto. L'intermediario riferiva di avere ceduto il credito a una SPV per la quale non aveva svolto attività di *servicing* dopo la cessione e pertanto non disponeva della documentazione relativa al rapporto prodotta da tale momento; concludeva quindi di non essere legittimato passivo dal momento della cessione. Il Collegio ha osservato che rimane ferma la legittimazione passiva della banca cedente in merito alla sola richiesta di documentazione relativa alla costituzione del

⁴ Collegio di coordinamento, decisione **27252/2018**.

⁵ Cass., Sez. VI, ordinanza 20 novembre 2017, n. 27417.

⁶ Decisione **25447/2021**.

⁷ La SPV ha per oggetto esclusivo l'acquisto di finanziamenti o altre attività finanziarie cedute da banche o da altri intermediari; a fronte di queste operazioni emette titoli negoziabili sul mercato. Per maggiori informazioni, cfr. il **Glossario** del portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

⁸ Decisione **5677/2021**.

rapporto e alla fase antecedente alla cessione del credito (documentazione, nel caso in esame, già fornita al ricorrente)⁹.



Il preventivo reclamo

Il cliente, prima di rivolgersi all'Arbitro, deve attendere il decorso del termine concesso all'intermediario per rispondere al reclamo. Il Collegio di coordinamento è tornato a esprimersi sulla presentazione di un ricorso prima della scadenza del termine concesso agli intermediari per riscontrare i reclami dei clienti¹⁰. Ha osservato che il termine è stato innalzato a 60 giorni¹¹ per consentire all'intermediario di valutare l'assunzione di iniziative per risolvere la controversia con il cliente. La presentazione del ricorso prima del decorso del termine (in assenza di riscontro dell'intermediario) comprometterebbe la finalità del reclamo di agevolare il dialogo tra le parti ed evitare che la controversia sia sottoposta all'ABF. Il Collegio ha quindi ritenuto inammissibile il ricorso trasmesso prima dello scadere del termine, precisando che il cliente può comunque rivolgersi nuovamente all'Arbitro¹².

In caso di contestazione dell'intermediario, il ricorrente deve fornire la prova di avere presentato il reclamo prima di rivolgersi all'ABF. L'Arbitro ha chiarito che, in caso di contestazione dell'intermediario, il ricorrente deve dimostrare di avere proposto reclamo prima di rivolgersi all'ABF: la prova non può essere fornita con la sola presentazione del testo del reclamo, ma deve essere allegata documentazione da cui risulti il suo invio con mezzi idonei e/o l'avvenuta ricezione da parte dell'intermediario. Nel caso esaminato l'intermediario aveva dichiarato di non avere ricevuto il reclamo e dalla documentazione prodotta dal cliente risultava che l'indirizzo di posta elettronica dell'ufficio reclami cui la e-mail era stata inviata era incompleto. Considerato che la e-mail di reclamo non poteva essere stata ricevuta, il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile¹³.



Le altre questioni di procedura

Il cliente può precisare nelle repliche la propria posizione, producendo anche nuovi documenti, ma non può presentare nuove domande. I Collegi ABF si sono espressi anche sul contenuto delle repliche che il ricorrente può presentare dopo avere

⁹ Decisione **24671/2021**.

¹⁰ Per ulteriori approfondimenti, cfr. anche Collegio di coordinamento, decisione **6666/2014**.

¹¹ Il termine massimo per la risposta al reclamo da parte dell'intermediario è di 60 giorni dalla sua ricezione. Fanno eccezione i reclami relativi ai servizi di pagamento, per i quali è previsto un termine di 15 giorni lavorativi (cfr. **disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia**, sezione XI, par. 3).

¹² Collegio di coordinamento, decisione **15400/2021**.

¹³ Decisione **2098/2022**.

ricevuto le controdeduzioni dell'intermediario. L'Arbitro ha evidenziato che le repliche consentono al cliente di precisare la propria posizione con riferimento alle controdeduzioni, ma non di presentare nuove domande, che sono pertanto inammissibili¹⁴. Ha inoltre ribadito che il ricorrente può allegare alle repliche nuova documentazione, a supporto di quanto già affermato nel ricorso. In un caso alla sua attenzione il Collegio ha osservato che il cliente aveva indicato in modo completo e chiaro la sua domanda nel ricorso e, con le repliche, prodotto un nuovo documento che consentiva di valutare nel merito la sua richiesta. Ha quindi respinto l'eccezione di inammissibilità del documento avanzata dall'intermediario¹⁵.

¹⁴ Decisione **1714/2021**.

¹⁵ Decisione **1048/2021**.

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
prof. avv. A. Tucci





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