



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2024

Numero 15 - giugno 2025

© Banca d'Italia, 2025

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

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

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di giugno 2025*

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 2024	5
SINTESI	7
1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI	9
Il quadro di insieme	9
La domanda	9
I ricorsi ricevuti	9
La distribuzione territoriale dei ricorsi	12
Chi ha presentato i ricorsi	13
Riquadro: <i>Le caratteristiche dei consumatori e delle consumatrici ricorrenti</i>	14
Gli intermediari	16
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2024</i>	16
L'offerta	17
Le decisioni	17
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2024</i>	19
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	20
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2025	22
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione dei ricorrenti</i>	23
2. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2024	27
Il conto corrente	27
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	29
I buoni fruttiferi postali	31
Il deposito titoli in amministrazione	33
I mutui e gli altri finanziamenti	34
Le polizze abbinate ai finanziamenti	36
Il credito ai consumatori	36
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	38
Modifiche unilaterali del contratto	40
I pagamenti elettronici	41
Le frodi informatiche	43
L'assegno circolare	47
I sistemi privati di informazione creditizia	48
La Centrale dei rischi	49

3. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	53
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	53
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	54
La competenza per materia, temporale e per valore	55
Il preventivo reclamo all'intermediario	57
Le altre questioni di procedura	58

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 2024



Ricorsi ricevuti

13.944



di cui:

34%

cessione
del quinto

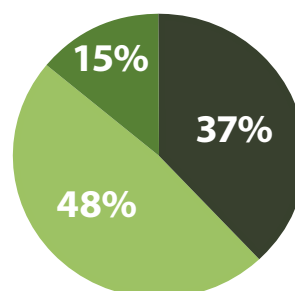
28%

servizi
e strumenti
di pagamento



**Ricorsi ricevuti
per Collegio**

14.012
Decisioni dei Collegi



Ricorsi respinti

Ricorsi cessati

Ricorsi accolti

244
Riunioni dei Collegi



importo riconosciuto:
16 milioni di euro, di cui **10 milioni**
già restituiti ai ricorrenti

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2024 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

I ricorsi. Nel 2024 sono pervenuti all'ABF circa 14.000 ricorsi ed è stato registrato un ulteriore calo del contenzioso seriale. In particolare, continuano a diminuire quelli relativi alle estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS) e ai buoni fruttiferi postali (BFP).

Le decisioni. Lo scorso anno i Collegi hanno deciso oltre 14.000 ricorsi; nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti con l'accoglimento totale o parziale delle richieste, in linea con il dato del 2023. Per il 15 per cento dei ricorsi è cessata la materia del contendere per accordo intervenuto tra le parti; nei restanti casi le istanze sono state respinte.

Rimborsi alla clientela e tasso di adesione degli intermediari. Nel 2024 sono stati riconosciuti alla clientela 15,7 milioni di euro, di cui 9,8 già restituiti (17,3 e 12,3 milioni nel 2023, rispettivamente). Al netto del contenzioso in materia di CQS, il tasso di adempimento da parte degli intermediari è stato pari al 96 per cento (90 nel 2023).

La durata della procedura. Nel 2024 la durata media della procedura è stata di 114 giorni, riducendosi ulteriormente rispetto all'anno precedente. Il dato è ampiamente al di sotto del termine di 180 giorni previsto dalla normativa, entro il quale si è conclusa la quasi totalità dei procedimenti (97 per cento).

La collaborazione con gli altri organismi e le altre Autorità. Sono proseguiti lo scambio informativo con l'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF), operante presso la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob) su questioni di comune interesse, rafforzato con la stipula, a marzo del 2025, di un nuovo protocollo d'intesa, nonché la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), per la costituzione dell'Arbitro Assicurativo. Banca d'Italia, Consob e Ivass hanno costituito una task force con l'obiettivo di agevolare l'accesso agli organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie e di prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o incertezze nella delimitazione delle rispettive competenze.

Il dialogo con la Magistratura. Nel 2024 è continuato il confronto tra magistrati, esponenti dell'accademia, membri dei Collegi ABF e rappresentanti della Banca d'Italia su temi di comune interesse connessi con la tutela dei clienti, in attuazione del protocollo d'intesa con la Scuola superiore della magistratura.

L'intelligenza artificiale. Si è conclusa la fase progettuale del sistema AbefTech, che impiega tecniche di machine learning e text mining nel procedimento ABF per agevolare la ricerca e l'individuazione dei precedenti su casi analoghi e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dell'Arbitro, con lo scopo di migliorare il servizio offerto ai clienti. Le decisioni sui ricorsi continueranno a essere adottate in piena autonomia dai Collegi.

La cooperazione internazionale. In occasione delle riunioni Fin-Net è stato dedicato ampio spazio alla discussione sul processo di revisione della direttiva UE/2013/11 sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori.

* * *

Questa Relazione si articola in tre capitoli. Il primo fornisce informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre ai risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura davanti all'ABF. Il secondo e il terzo capitolo illustrano le principali questioni, rispettivamente di merito e di procedura, affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2024 e nei primi mesi del 2025; sono riportati anche confronti tra gli orientamenti dell'Arbitro e le sentenze dell'Autorità giudiziaria. Completa la Relazione un'Appendice, disponibile sul **sito dell'ABF**, con i dati statistici e le note metodologiche. La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa vigente in materia¹.

Per informazioni sulle caratteristiche dell'ABF, cfr. la **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2023. Il QR code riportato nella pagina rinvia al sito dell'Arbitro in cui sono disponibili maggiori informazioni, incluse le indicazioni su come proporre un ricorso.



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

1. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI

Il quadro di insieme

Nel 2024 i ricorsi all'ABF sono stati 13.944 (-12 per cento rispetto al 2023). Tra le principali materie oggetto di contenzioso sono diminuite le estinzioni anticipate dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS), i servizi e strumenti di pagamento¹ e i buoni fruttiferi postali (BFP). È invece aumentato il contenzioso relativo al conto corrente. I ricorsi riguardanti gli utilizzi fraudolenti di carte, bonifici e conti correnti (di seguito denominati utilizzi fraudolenti o frodi) si sono ridotti. Nell'anno i Collegi hanno deciso 14.012 ricorsi. Il 48 per cento delle istanze è stato accolto e nel 15 per cento dei casi è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 37 per cento dei ricorsi è stato respinto. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti 15,7 milioni di euro, di cui 9,8 già restituiti alla clientela.

Nell'Appendice sono contenute tavole che riportano informazioni di dettaglio sulla tipologia di contenzioso affluito all'ABF e note metodologiche che ne descrivono i contenuti.

La domanda

I ricorsi ricevuti

Con quasi 4.800 ricorsi e una quota del 34 per cento del contenzioso complessivo, la CQS si conferma la materia prevalente nei ricorsi ricevuti dall'ABF (tav. 1.1; per l'andamento annuale, cfr. fig. 1.1), sebbene il volume si sia ridotto del 19 per cento rispetto all'anno precedente, anche in relazione alla dinamica degli inadempimenti degli intermediari in materia. Risultano invece in crescita del 18 per cento i ricorsi relativi ai conti correnti (rappresentano il 12 per cento del totale), che hanno riguardato in buona parte operazioni fraudolente non autorizzate dai correntisti, seguiti dalle questioni successorie e da quelle sulla chiusura e sul blocco del conto.

Sebbene i casi di frode su strumenti di pagamento elettronico siano molto contenuti rispetto alla totalità delle transazioni effettuate², le controversie sugli utilizzi fraudolenti, anche se in calo (-11 per cento nel confronto con il 2023), continuano a rappresentare un elemento di attenzione nel contenzioso ABF (30 per cento del totale); la diminuzione di questa tipologia di ricorsi potrebbe riflettere sia un maggiore impegno da parte degli intermediari nel rafforzare i presidi di sicurezza dei pagamenti elettronici, sia un'accresciuta

¹ La categoria servizi e strumenti di pagamento include il contenzioso in materia di bancomat e carte di debito, carte di credito, carte prepagate, bonifici, assegni e cambiali (cfr. nell'Appendice la sezione *Note metodologiche*).

² Per maggiori dettagli, cfr. Banca d'Italia, *Rapporto sulle operazioni di pagamento fraudolente in Italia*, febbraio 2025.

Figura 1.1

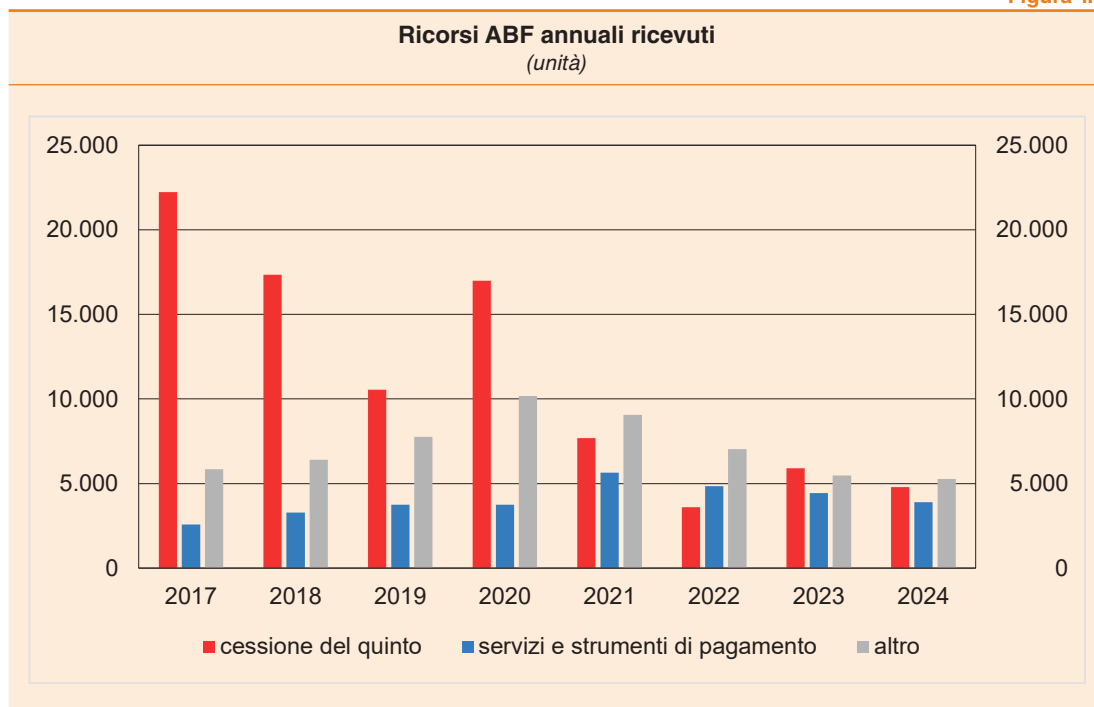


Tavola 1.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2023
(unità e valori percentuali)

OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2023		2024		Variazione del 2024 sul 2023
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	variazione percentuale
Cessione del quinto	5.902	37	4.783	34	-19
Conto corrente	1.382	9	1.637	12	18
Bancomat e carte di debito	1.987	13	1.456	10	-27
Carte di credito	1.588	10	1.183	8	-26
Bonifico	621	4	1.016	7	64
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	738	5	769	6	4
BFP	1.154	7	717	5	-38
Credito ai consumatori	383	2	419	3	9
Mutuo	497	3	400	3	-20
Centrale dei rischi	446	3	353	3	-21
Altro	1.119	7	1.211	9	8
Totale ricorsi ABF	15.817	100	13.944	100	-12
Totale ricorsi escludendo CQS	9.915	63	9.161	66	-8
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	4.432	28	3.896	28	-12
Totale ricorsi utilizzi fraudolenti	4.615	29	4.123	30	-11

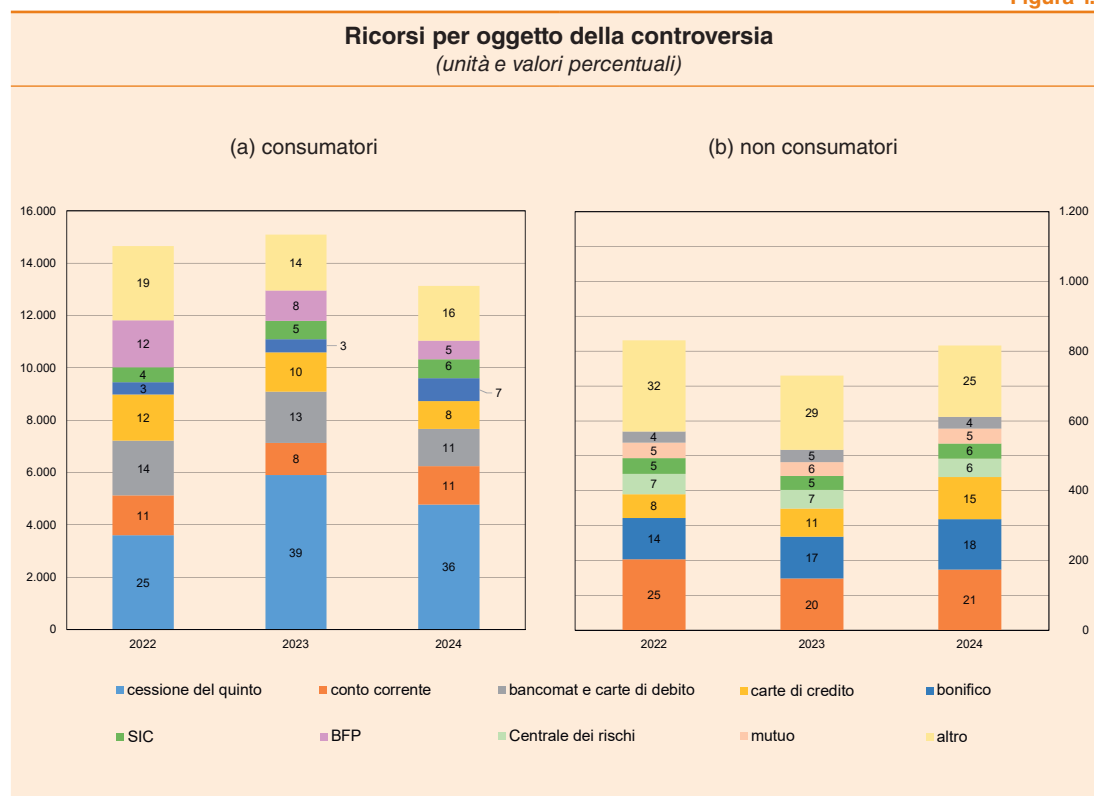
consapevolezza dei rischi connessi da parte della clientela. Le controversie in materia di phishing, *spoofing*, *smishing* e *vishing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2) si confermano prevalenti³.

Il consolidamento degli orientamenti della giustizia civile su posizioni sfavorevoli ai clienti e il loro recepimento da parte del Collegio di coordinamento hanno inciso sulla dinamica dei ricorsi in materia di BFP (-38 per cento rispetto al 2023)⁴.

Gli andamenti descritti rispecchiano la dinamica dei ricorsi presentati dai consumatori (fig. 1.2.a) ai quali è riconducibile il 94 per cento del volume totale del contenzioso (cfr. nell'Appendice la tav. 3 e la sezione *Note metodologiche*).

I ricorsi dei non consumatori sono aumentati del 12 per cento; nell'ambito di tali istanze, la maggiore incidenza di questioni concernenti conti correnti nonché servizi e strumenti di pagamento riflette la diversa operatività bancaria e finanziaria delle imprese rispetto ai consumatori (fig. 1.2.b).

Figura 1.2



³ Tra le altre rilevano quelle relative ai pagamenti online (14 per cento) e alle operazioni presso ATM (13 per cento); i restanti ricorsi hanno riguardato i disconoscimenti sui bonifici e gli utilizzi fraudolenti sulle carte di pagamento.

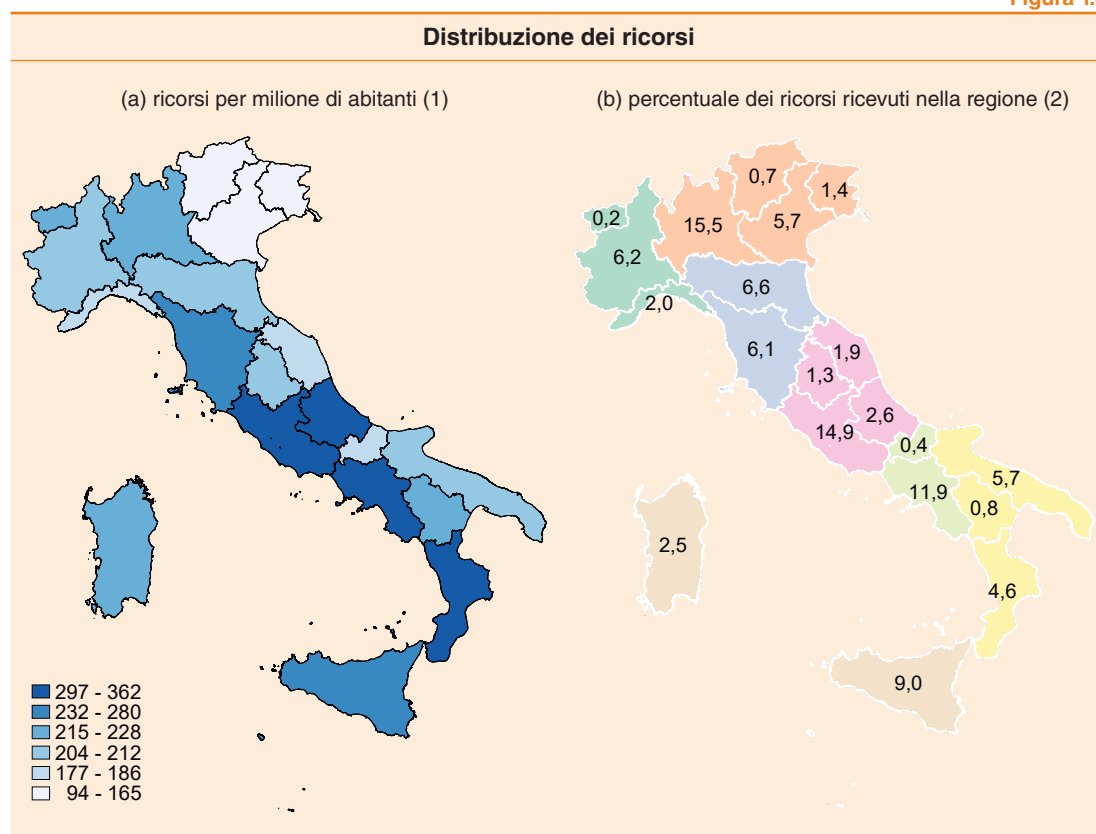
⁴ Per ulteriori informazioni, cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3 nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2023.

La distribuzione territoriale dei ricorsi

Ad eccezione del Friuli Venezia Giulia, i ricorsi sono diminuiti in tutte le regioni, sia in termini assoluti sia in rapporto al numero di abitanti⁵. Le regioni del Centro e del Sud Italia continuano a essere caratterizzate da un numero di controversie in rapporto agli abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord (fig. 1.3.a); le prime tre regioni per ricorsi per abitante sono risultate, nell'ordine, il Lazio, la Calabria e la Campania. Il dato è coerente con la maggiore litigiosità delle regioni del Mezzogiorno, testimoniata dalle evidenze relative ai procedimenti davanti l'Autorità giudiziaria⁶.

I Collegi di Milano e Roma continuano a essere i poli sui quali si concentra la maggior parte delle controversie, con una quota superiore per entrambi al 20 per cento del totale a livello nazionale⁷ (fig. 1.3.b).

Figura 1.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2024. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

⁵ I ricorsi presentati da soggetti residenti all'estero (63) sono diminuiti del 21 per cento.

⁶ Per approfondimenti, cfr. M. Cugno, S. Giacomelli, L. Malgieri, S. Mocetti e G. Palumbo, *La giustizia civile in Italia: durata dei processi, produttività degli uffici e stabilità delle decisioni*, Banca d'Italia, Questioni di economia e finanza, 715, 2022.

⁷ La quota include i ricorsi presentati da ricorrenti non residenti sul territorio nazionale (cfr. nell'Appendice la sezione: *Note metodologiche*).

Chi ha presentato i ricorsi

La tipologia consumatori. – Diversamente dalla composizione per genere della popolazione italiana, che risulta sostanzialmente equilibrata a livello nazionale e regionale⁸, i dati sui ricorsi all'ABF presentati da consumatori mostrano una prevalenza del genere maschile. Nel 2024 il 37 per cento delle istanze è stato presentato da donne; la quota è in linea con quella del 2023 (38 per cento). La percentuale delle consumatrici ricorrenti si conferma più bassa nelle regioni del Sud (fig. 1.4).

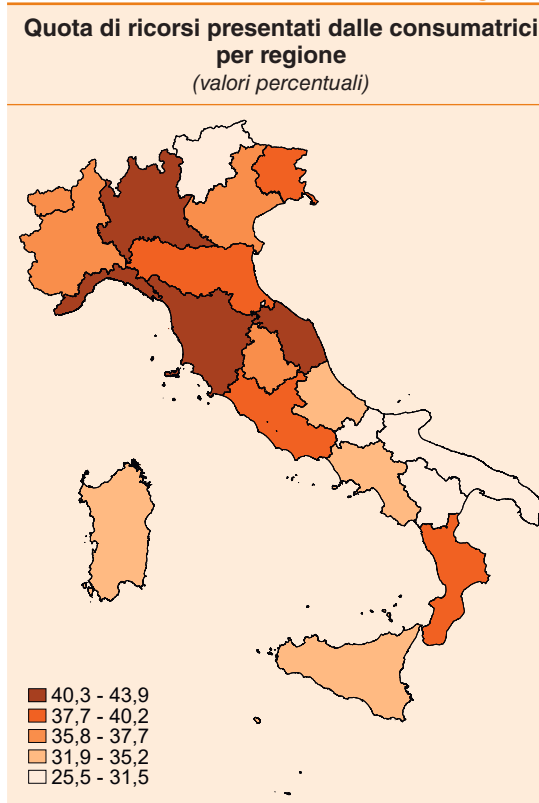
Con riferimento all'oggetto del contenzioso, i ricorsi in materia di CQS e di credito ai consumatori continuano a essere presentati per circa due terzi da uomini, un dato che riflette la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti (cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 2). Le istanze su servizi e strumenti di pagamento e quelle riguardanti utilizzi fraudolenti sono state proposte da uomini nel 57 e nel 56 per cento dei casi, rispettivamente⁹ (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 6).

La quota dei ricorsi presentata con l'assistenza di un rappresentante è rimasta prevalente (71 per cento) e in linea con quella del 2023 (fig. 1.5). Questa modalità continua a essere preferita soprattutto dai ricorrenti in materia di CQS, SIC e BFP. I ricorsi relativi a servizi e strumenti di pagamento continuano a essere inoltrati senza l'ausilio di un rappresentante in circa la metà dei casi.

La tipologia non consumatori. – Solo il 6 per cento dei ricorsi ricevuti nel 2024 è stato avanzato da non consumatori. In questa tipologia si evince la netta prevalenza delle imprese operanti nel settore dei servizi. Tra le aziende ricorrenti la maggior parte risulta essere di ridotta dimensione, con un numero di addetti inferiore a dieci nell'82 per cento dei casi (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9).

La quota di ricorsi presentati con l'aiuto di un rappresentante (66 per cento) è inferiore a quella relativa alla tipologia dei consumatori.

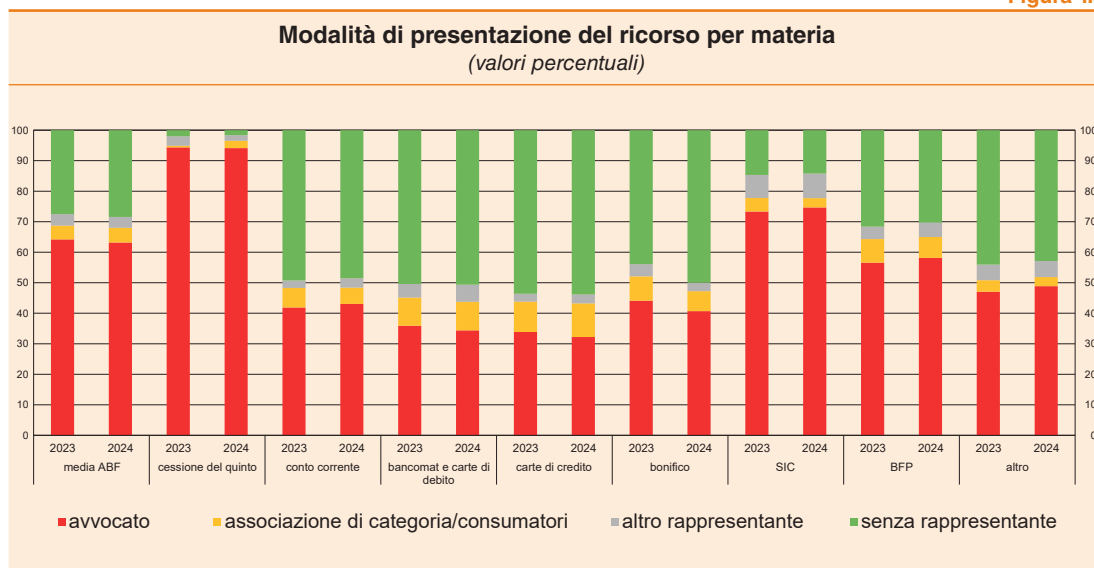
Figura 1.4



⁸ Secondo dati di fonte Istat, al 1° gennaio 2024 la popolazione italiana era composta per il 51 per cento da donne e per il 49 per cento da uomini.

⁹ Il dato è in linea con le evidenze dell'*Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2022.

Figura 1.5



LE CARATTERISTICHE DEI CONSUMATORI E DELLE CONSUMATRICI RICORRENTI

L'analisi dei dati anagrafici dei consumatori e delle consumatrici che nel 2024 hanno presentato ricorso attraverso il portale online dell'ABF permette di delineare un profilo più dettagliato dei ricorrenti, anche con riferimento a caratteristiche quali il titolo di studio e la professione.

Sia l'età media sia quella mediana dei ricorrenti al momento della presentazione del ricorso sono state di circa 55 anni, in linea con il biennio precedente. Il 9 per cento dei ricorsi è stato presentato da soggetti con età inferiore ai 35 anni, mentre il 10 per cento da persone con almeno 75 anni. La distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari¹, continuando a risultare più elevata per i ricorsi su CQS e BFP, minore per le segnalazioni ai SIC, per i servizi e strumenti di pagamento e per i mutui.

In merito al titolo di studio, i ricorrenti che non si avvalgono dell'aiuto di un rappresentante hanno un livello di istruzione più alto rispetto agli altri, con oltre il 40 per cento in possesso della laurea o di un titolo post laurea (figura A).

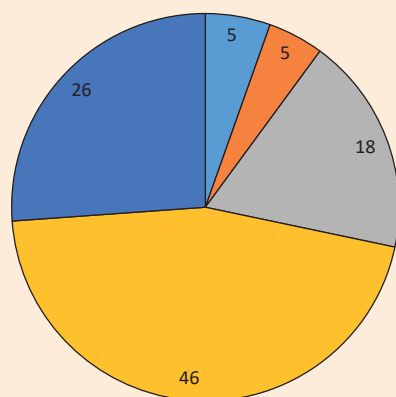
Lo spaccato per materia e per titolo di studio dei ricorrenti suggerisce una relazione tra le due caratteristiche; in particolare i ricorsi su CQS e BFP risultano presentati da una più alta percentuale di ricorrenti aventi titolo di studio non superiore alla licenza di scuola media inferiore. Al contrario,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

¹ Per approfondimenti, cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 16 ottobre 2024.

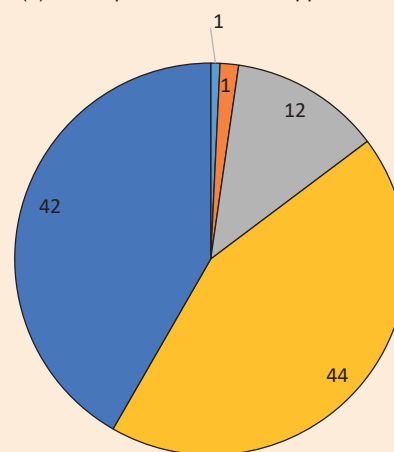
Figura A

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

(a) ricorsi presentati con rappresentante



(b) ricorsi presentati senza rappresentante

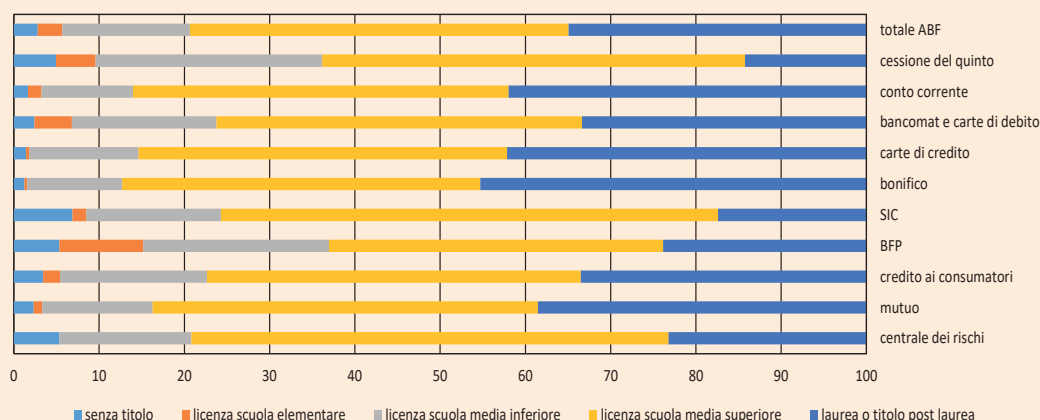


- senza titolo
- licenza scuola elementare
- licenza scuola media inferiore
- licenza scuola media superiore
- laurea o titolo post laurea

(1) Il tasso di risposta alla domanda sul titolo di studio è più alto per i ricorrenti che hanno fatto ricorso senza l'aiuto di un rappresentante. In particolare, la quota di ricorrenti che si è avvalsa di un rappresentante e ha scelto "non so/non rispondo" è pari al 70 per cento, mentre è del 2 per cento per coloro che hanno presentato il ricorso autonomamente.

Figura B

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

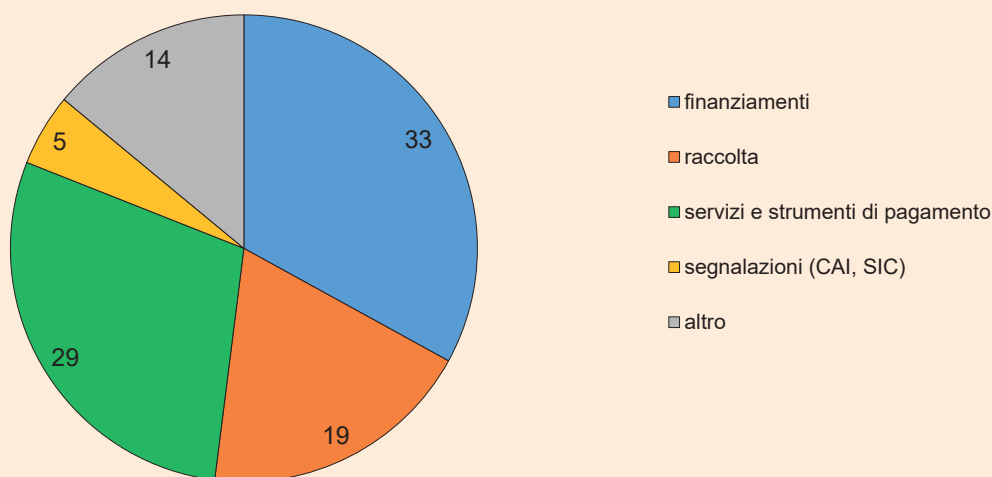


I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2024

Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, i reclami ricevuti dagli intermediari nel 2024 sono stati poco inferiori alle 340.000 unità, in calo del 5 per cento rispetto al 2023. Fra le categorie oggetto di contestazione, a fronte della sostanziale stabilità dei reclami in materia di finanziamenti, servizi e strumenti di pagamento, nonché segnalazioni in Centrale di allarme interbancaria (CAI) e SIC, la diminuzione ha interessato i reclami in materia di raccolta (9 per cento, riguardante principalmente il conto corrente); i reclami inerenti ad altre materie si sono complessivamente ridotti del 20 per cento. La composizione per materia oggetto di reclamo resta sostanzialmente invariata rispetto al 2023: i finanziamenti ne rappresentano l'aggregato principale (33 per cento, contro il 32 nel 2023; figura).

Figura

Reclami ricevuti dagli intermediari per materia
(valori percentuali)



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

Il 28 per cento dei reclami è terminato con un esito favorevole per il ricorrente, l'8 per cento con un esito parzialmente favorevole, mentre il restante 64 si è concluso in modo sfavorevole (27, 9 e 64 nel 2023, rispettivamente). Per la raccolta la quota di reclami respinti è stata superiore alla media, sebbene in calo rispetto allo scorso anno (rispettivamente 75 e 81 per cento); per le altre componenti, la quota ha invece registrato valori in linea con la media (63, 62 e 66 per cento, rispettivamente per strumenti di pagamento, finanziamenti e segnalazioni). Pur tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, le contestazioni giunte all'attenzione dell'Arbitro hanno rappresentato solo il 4 per cento dei reclami e il 7 per cento di quelli respinti dagli intermediari, risultando in linea con l'anno precedente.

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 sul biennio 2023-24 è emersa una correlazione positiva, a livello di singolo intermediario, tra numero di ricorsi all'ABF, reclami agli intermediari ed esposti inviati alla Banca d'Italia; ciò segnala che tendenzialmente gli intermediari che hanno ricevuto un numero maggiore di ricorsi hanno anche ricevuto un numero relativamente elevato di esposti e reclami.

L'offerta

Le decisioni

Nel 2024 i Collegi hanno assunto 14.012 decisioni (erano 15.016 nel 2023, il 7 per cento in meno).

Il tempo medio di chiusura della procedura¹⁰, in diminuzione, è stato di 114 giorni al netto dei periodi di sospensione (130 al lordo; rispettivamente 119 e 135 nel 2023). Il 97 per cento dei procedimenti si è concluso entro il termine di 180 giorni previsto dalla normativa¹¹.

Nel 48 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle loro richieste, mentre nel 15 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 8). Il restante 37 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: si tratta dei casi in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata, non provata o inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura. I dati sull'esito dei ricorsi sono in linea con quelli dell'anno precedente (fig. 1.6; cfr. il paragrafo: *Le altre questioni di procedura* del capitolo 3).

Tra le principali materie del contenzioso, la percentuale di accoglimento del ricorso o di cessazione per intervenuto accordo tra le parti è stata più bassa per i BFP (14 per cento; 23 nel 2023); la quota di decisioni favorevoli al ricorrente è invece risultata molto elevata (92 per cento) per i ricorsi riguardanti la CQS (90 per cento nel 2023; fig. 1.7). Risultano sostanzialmente in linea con i dati dell'anno precedente le percentuali di accoglimento e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti per i ricorsi in materia di bancomat e carte di debito e di credito (complessivamente 59 per cento, a fronte di 63 nel 2023).

In materia di utilizzi fraudolenti in generale, analogamente a quanto registrato per il 2023, le decisioni sono state per il 43 per cento favorevoli ai ricorrenti; nel 18 per cento dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 39 per cento delle istanze è stato respinto.

¹⁰ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF comunicano solo il dispositivo.

¹¹ Il termine di 180 giorni può essere prorogato di ulteriori 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

Figura 1.6

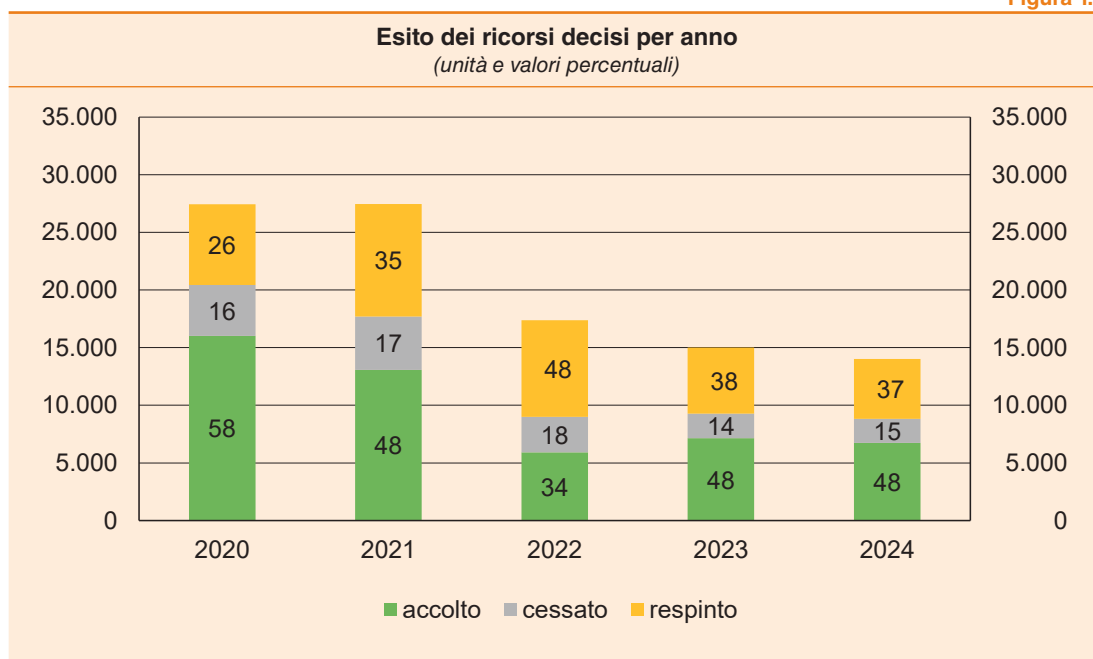
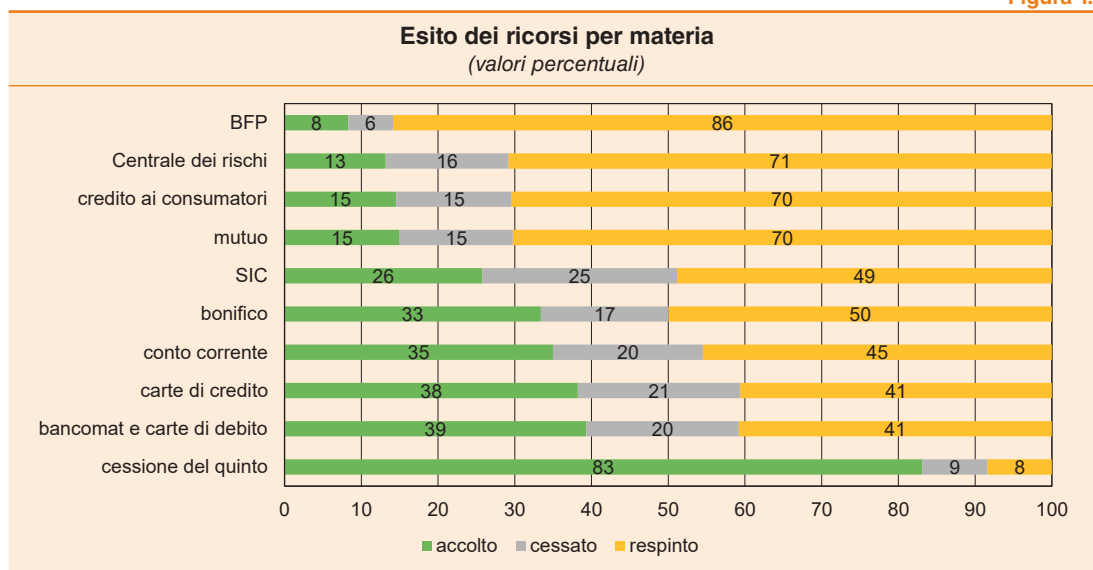


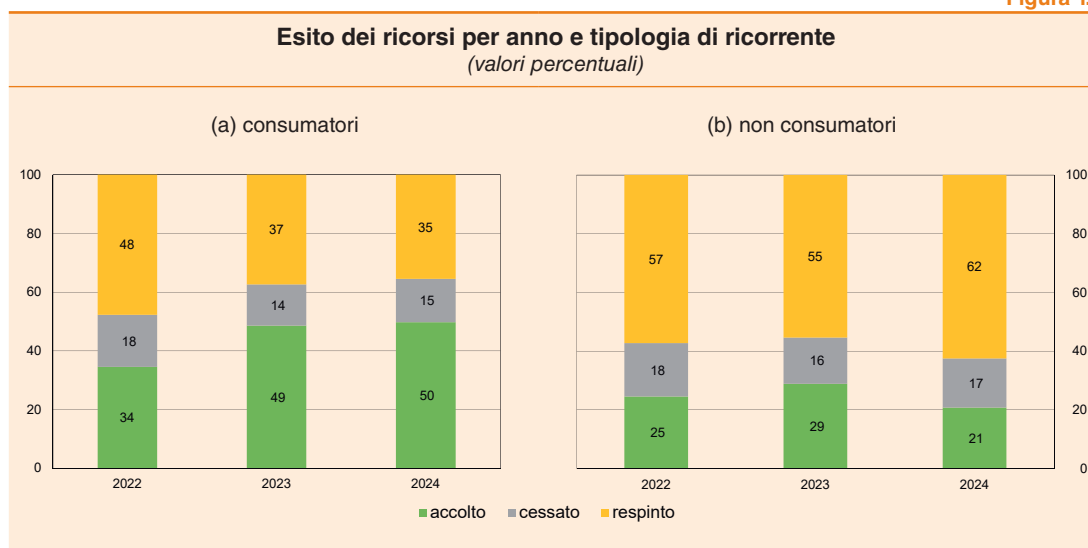
Figura 1.7



La quota di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) ha continuato a essere più alta per i ricorrenti della tipologia consumatori rispetto a quelli dei non consumatori¹² (figg. 1.8.a e 1.8.b).

¹² Sulla differenza tra le percentuali di pronunce sostanzialmente favorevoli per i ricorrenti consumatori e quelle per i non consumatori incide la quota elevata di ricorsi decisi in materia di CQS (35 per cento), che riguardano i soli consumatori e registrano percentuali di accoglimento significativamente superiori alla media.

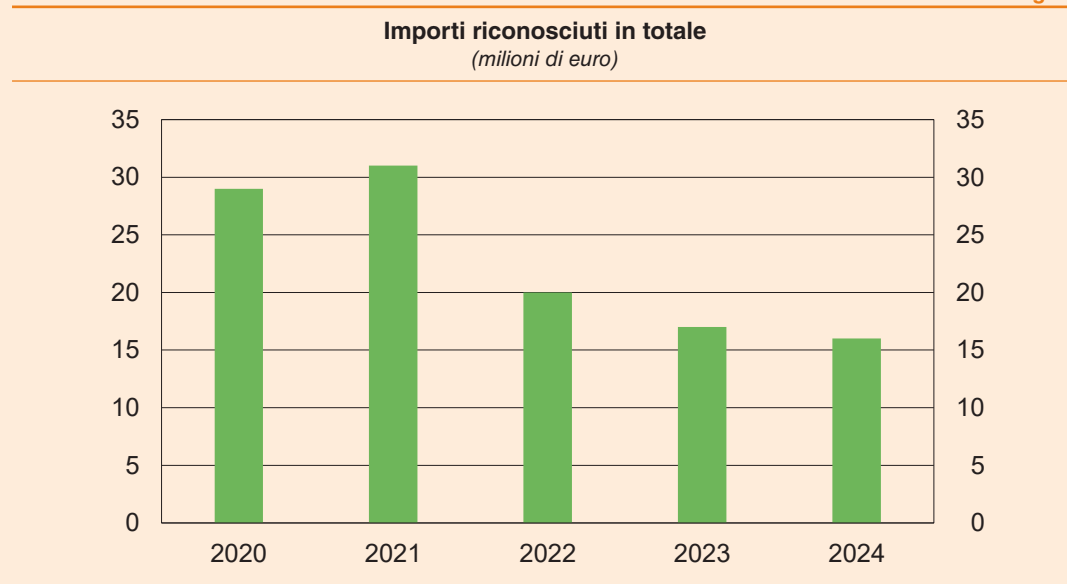
Figura 1.8



GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2024

Attraverso le decisioni ABF, nel 2024 è stata richiesta agli intermediari la restituzione ai ricorrenti di 15,7 milioni di euro (figura). La riduzione dell'ammontare rispetto al 2023 (17,3 milioni) è riconducibile soprattutto alla materia CQS che, se da un lato è stata caratterizzata da un maggior numero di ricorsi accolti (passati da quasi un terzo a circa la metà del totale), dall'altro ha fatto registrare importi medi più contenuti¹.

Figura



¹ L'importo medio riconosciuto in materia di CQS è stato di 1.100 euro, a fronte di un importo medio complessivo passato da 2.800 euro nel 2023 a 2.400 euro nel 2024.

Le somme effettivamente restituite alla clientela sono sensibilmente diminuite (da 12,3 a 9,8 milioni di euro). Anche in questo caso la flessione è dovuta prevalentemente alle controversie sulla CQS, per le quali nel 2024 si è osservato un alto numero di inadempimenti alle decisioni. Alla differenza hanno contribuito anche gli inadempimenti sugli utilizzi fraudolenti che, seppure numericamente modesti, sono risultati in lieve aumento rispetto all'anno precedente e caratterizzati da importi elevati².

² L'importo medio riconosciuto in materia di frodi è stato di 4.700 euro.

Il tasso di adesione degli intermediari alle decisioni dei Collegi è stato del 63 per cento, rispetto al 51 per cento dell'anno precedente¹³. Il dato è stato fortemente influenzato dalla CQS in quanto alcuni intermediari hanno continuato a non condividere la posizione dell'ABF, nonostante l'intervento della Corte costituzionale. Per questa materia (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2) gli intermediari hanno adempiuto al 58 per cento delle pronunce (21 nel 2023). Al netto di tali inadempimenti il tasso di adesione nel 2024 è stato pari al 96 per cento¹⁴ (90 per cento nel 2023).

Tra le altre casistiche di inadempimento, sebbene numericamente ridotte, si segnalano quelle relative ad alcune decisioni in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento; in particolare, in diversi casi le decisioni inadempite hanno riguardato casi di *spoofing* (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche* del capitolo 2). Risultano inoltre inadempimenti su pronunce relative a segnalazioni in banche dati e a mutui indicizzati in valuta estera.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2025 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario successivamente alla decisione dell'ABF nel triennio 2022-24.

Dall'indagine è emerso che, sulla base delle pronunce rese su circa 46.000 ricorsi, solo il 2,8 per cento ha avuto un seguito presso la giustizia civile (figura A); nel 95 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (era il 98 nell'indagine riferita al periodo 2021-23).

Il 90 per cento delle domande al giudice ordinario ha avuto ad oggetto la CQS (75 per cento nella precedente indagine); le quote relative ai servizi e strumenti di pagamento e ai BFP sono state rispettivamente del 3 e del 2 per cento (erano del 2 e del 17 per cento nella rilevazione precedente).

¹ Si tratta di 25 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili circa il 75 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2022-24. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi all'ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

¹³ Dati aggiornati ad aprile del 2025. Le percentuali possono subire variazioni in relazione agli aggiornamenti successivi alla data di riferimento.

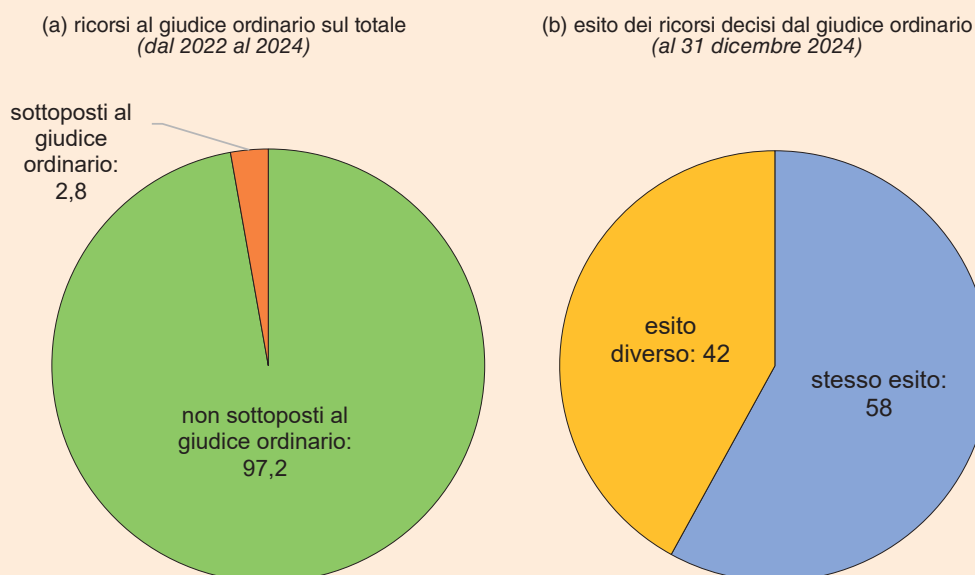
¹⁴ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: *Intermediari inadempimenti*.

Alla fine del 2024 risultava deciso meno di un terzo dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF. L'orientamento dell'Arbitro è stato confermato in circa 200 pronunce, pari al 58 per cento dei casi (figura B; era il 49 per cento nel 2023).

La mancata conferma degli orientamenti ABF ha riguardato principalmente i ricorsi in materia di CQS. Nel dettaglio, i disallineamenti sono riconducibili principalmente: (a) alla circostanza per cui il giudice ordinario si è trovato a decidere la questione esaminata dall'Arbitro sulla base di un quadro normativo nel frattempo mutato per effetto sia della modifica legislativa introdotta nel 2021, sia della successiva pronuncia della Corte costituzionale (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 2); (b) a una diversa interpretazione dei principi giuridici applicabili alla questione, con riferimento al criterio di calcolo dei rimborsi dovuti al cliente².

Figura

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

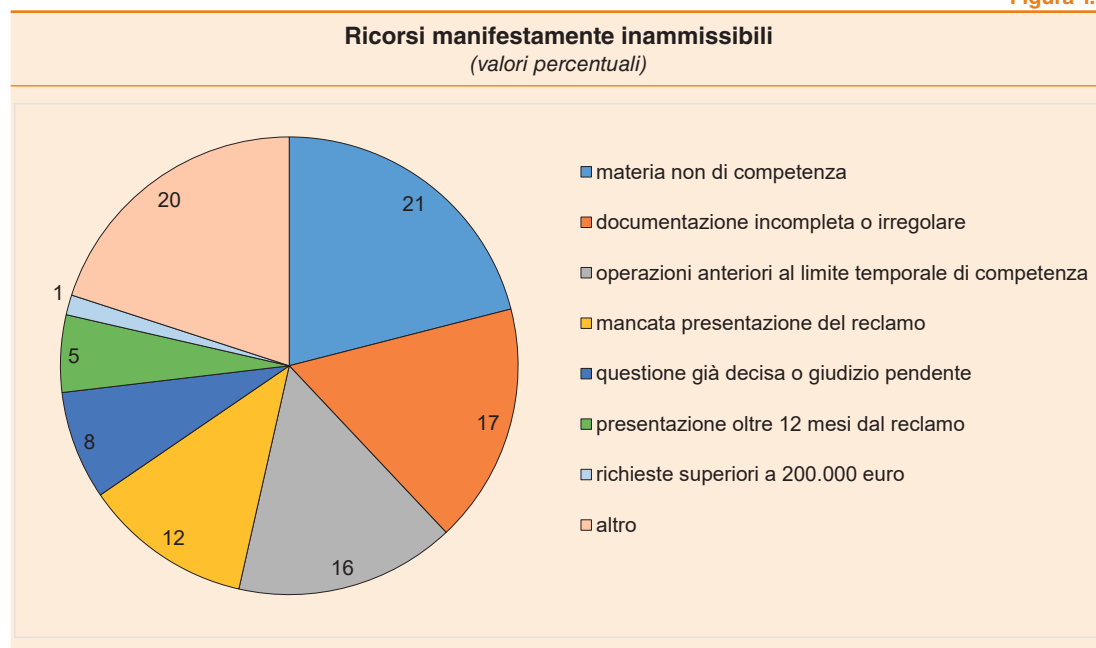


² In questi casi, sia l'ABF sia il giudice ordinario avevano accolto il ricorso e disposto il rimborso di tutti gli oneri *up front*, pur seguendo un criterio diverso. Il giudice è infatti solito applicare il criterio proporzionale lineare, mentre l'ABF utilizza questo criterio solo per i costi *recurring*,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

Nel 2024 sono stati dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi 495 ricorsi, circa il 4 per cento del totale di quelli presentati, in linea con il 2023 (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 7). La motivazione prevalente è rimasta l'incompetenza per materia dei Collegi (21 per cento; cfr. il paragrafo: *La competenza per materia, temporale e per valore* del capitolo 3). In lieve aumento è risultata la percentuale di ricorsi manifestamente inammissibili per documentazione incompleta o

irregolare¹⁵ (17 per cento), mentre si sono mantenute sostanzialmente stabili la quota di ricorsi dichiarati manifestamente inammissibili in quanto riguardanti una questione sorta antecedentemente al limite temporale di competenza dell'Arbitro¹⁶ (16 per cento), quella dei ricorsi non ammessi per mancata presentazione del reclamo (12 per cento; cfr. il paragrafo: *Il preventivo reclamo all'intermediario* del capitolo 3) e la percentuale di ricorsi dichiarati inammissibili per questione già decisa o per la presenza di un giudizio pendente davanti all'Autorità giudiziaria sulla stessa domanda (8 per cento; fig. 1.9).

Figura 1.9



Alcuni dati sui primi tre mesi del 2025

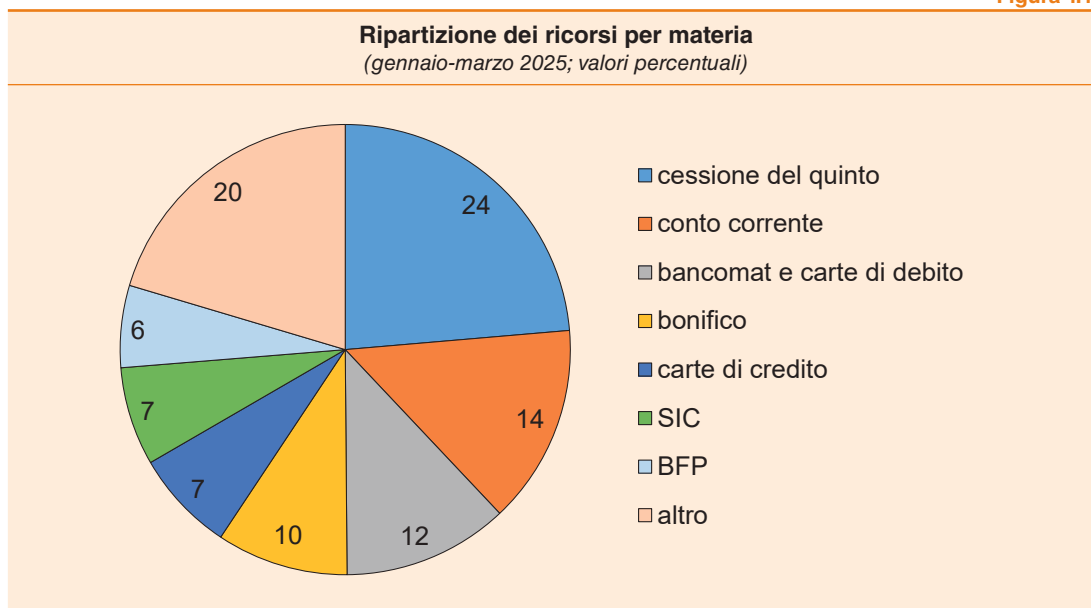
Nei primi tre mesi del 2025 i ricorsi all'Arbitro sono stati quasi 3.500, in flessione del 14 per cento rispetto al corrispondente periodo del 2024 (fig. 1.10). Il marcato calo dei ricorsi in materia di CQS (-40 per cento) ha inciso sulla dinamica complessiva del contenzioso. Risultano in diminuzione anche i ricorsi in materia di bancomat e carte di debito, carte di credito e BFP; è invece salito il numero di ricorsi in tema di conto corrente, bonifico e SIC.

Complessivamente i ricorsi in materia di servizi e strumenti di pagamento sono scesi (-7 per cento), mentre quelli in materia di utilizzi fraudolenti sono lievemente aumentati (del 4 per cento rispetto alle istanze ricevute nello stesso periodo dell'anno precedente).

¹⁵ Il ricorso può essere dichiarato inammissibile, ad esempio, qualora non sia allegata copia del documento di identità in corso di validità del ricorrente o in mancanza della prova del pagamento dei 20 euro a titolo di spese della procedura.

¹⁶ Da ottobre del 2022, a seguito dell'applicazione delle nuove disposizioni ABF, non possono essere più sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o a comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso. Prima della modifica normativa non potevano essere presentati ricorsi relativi a controversie su operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

Figura 1.10



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI RICORRENTI

Nei primi mesi del 2025 è stata condotta un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF e il cui procedimento si è concluso nel corso del 2024, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*), raccogliere informazioni sulle competenze in campo economico-finanziario e digitale, e trarre indicazioni utili per migliorare il sistema. Attraverso gli indirizzi di posta elettronica forniti all'Arbitro al momento della presentazione del ricorso sono stati contattati oltre 4.000 ricorrenti, dei quali circa 900 hanno risposto al questionario. Il tasso di partecipazione, poco superiore al 20 per cento, è risultato in linea con quello del 2024. Il campione dei rispondenti è stato successivamente ribilanciato in modo da garantirne quanto più possibile la corrispondenza con la popolazione effettiva dei ricorrenti all'ABF (cfr. nell'Appendice la sezione: *Note metodologiche*).

Dalle risposte al sondaggio è emerso che i cittadini hanno deciso di rivolgersi all'Arbitro principalmente per ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti e imparziali e per avere un'alta probabilità che l'intermediario adempia alla decisione dell'ABF in caso di esito favorevole del ricorso (figura A).

Il 98 per cento dei ricorrenti ha letto la decisione del Collegio e, di questi, il 70 per cento l'ha ritenuta chiara; quest'ultima percentuale è risultata più contenuta (43 per cento) per coloro che hanno visto respinta la propria istanza. Tra coloro che hanno letto la decisione, il 68 per cento ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa (in linea con il risultato della precedente indagine).

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

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso (valori percentuali)

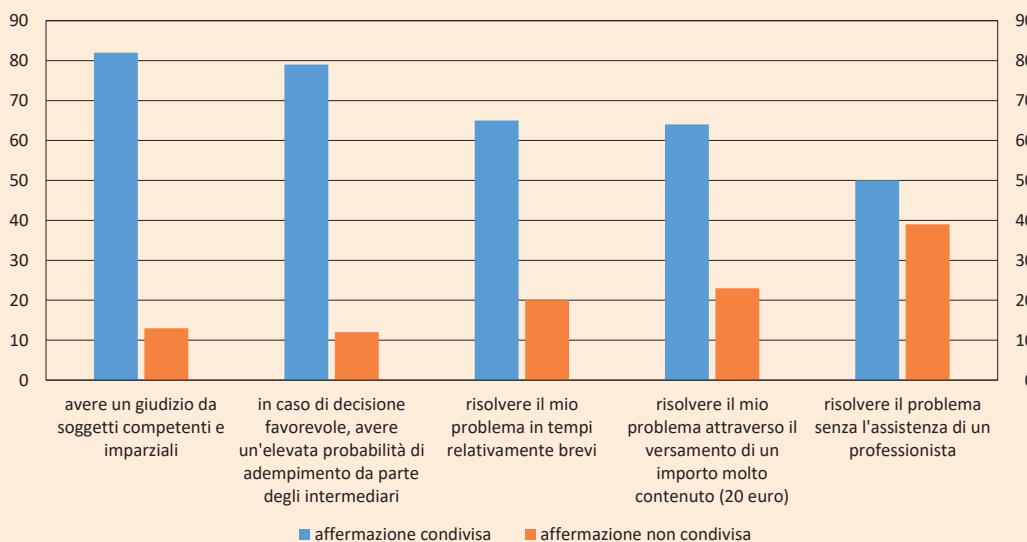
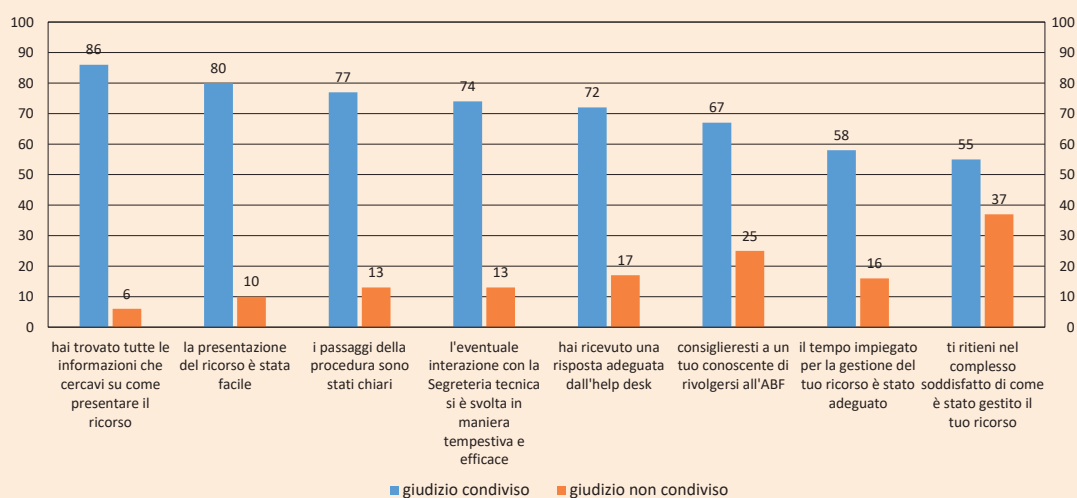


Figura B

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



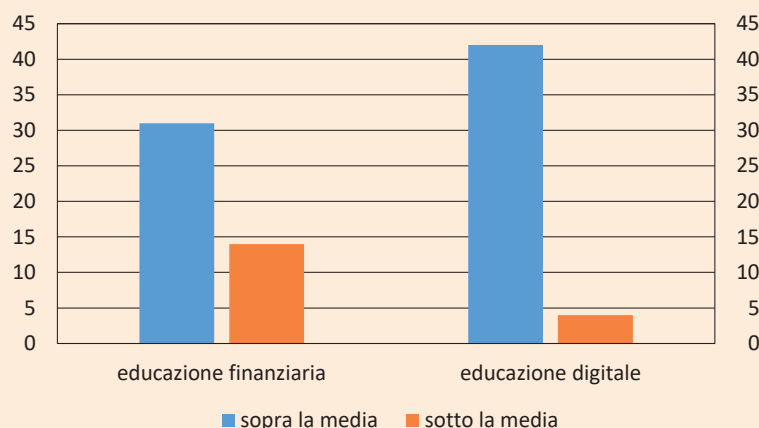
Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati mostrano che, almeno una volta al mese, il 93 per cento dei ricorrenti ha avuto accesso al proprio conto in modalità home banking e il 76 per cento ha effettuato bonifici online, mentre il 49 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

Nell'ambito della rilevazione delle competenze economico-finanziarie e di quelle digitali, la quota di chi ha valutato le proprie competenze al di sopra della media è

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

Figura C

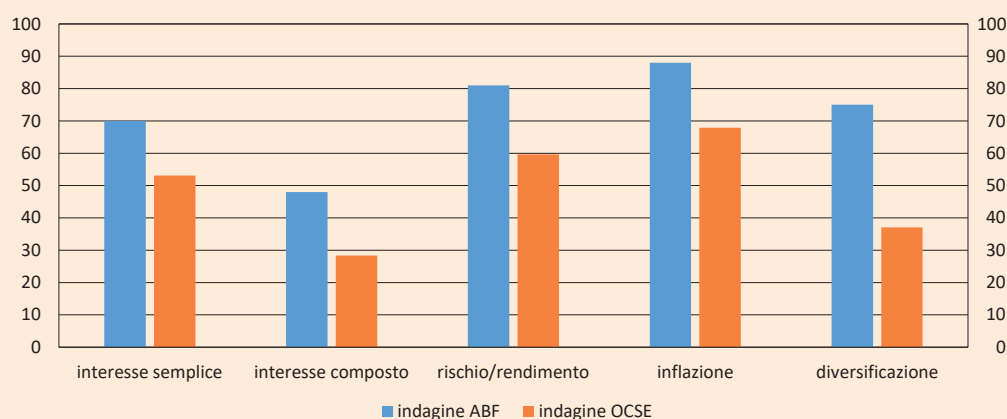
Autovalutazione delle competenze economico-finanziarie e digitali
(valori percentuali)



I ricorrenti ABF hanno mostrato un livello di educazione finanziaria più alto rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine OCSE¹ (figura D). È emersa inoltre un'associazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e l'autovalutazione delle stesse.

Figura D

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



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



2. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2024

L'ABF si è occupato anche nel 2024 di tematiche cruciali nei rapporti tra intermediari e clienti: nel presente capitolo vengono illustrati alcuni casi decisi dai Collegi che possono suscitare interesse per le loro implicazioni, la frequenza con cui si presentano o l'impatto sui clienti. Le storie riportate sono state selezionate in relazione alla peculiarità delle fattispecie esaminate e spesso sono state semplificate per focalizzare l'attenzione sugli aspetti più rilevanti¹.



Il conto corrente

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

I consumatori possono ottenere gratuitamente il trasferimento su un nuovo conto di pagamento (portabilità), presso un'altra banca, di tutti o di alcuni servizi di pagamento ricorrenti. Il trasferimento deve avvenire entro 12 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, che deve essere effettuata attraverso la nuova banca. Se il termine non viene rispettato, il consumatore ha diritto a essere indennizzato dalla banca responsabile del ritardo¹. Il trasferimento non può essere condizionato alla restituzione di carte, assegni o altri strumenti di pagamento collegati al conto di origine, che potrà avvenire anche in un secondo momento.

I prestatori di servizi di pagamento (PSP) sono tenuti a offrire ai consumatori il "conto di base" che consente di usufruire a costi ragionevoli di determinati servizi di pagamento fondamentali, come bonifici e addebiti per effettuare i pagamenti, l'accredito dello stipendio o della pensione e la possibilità di ottenere anche una carta di debito, il bancomat (per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia *L'Economia per tutti*).

¹ Per approfondimenti, cfr. sul portale della Banca d'Italia *L'Economia per tutti*: *La portabilità per i conti dei consumatori*, nonché la relativa *guida*.

¹ I riferimenti a fatti e persone illustrati sono puramente casuali.

IL CONTO CORRENTE DI BASE

Nico, pensionato che non dispone di un conto corrente, chiede a una banca l'apertura di un conto per accreditare la sua pensione. L'INPS infatti gli ha comunicato che non può essergli pagata in altro modo. La banca però rifiuta la domanda, senza fornire spiegazioni. Nico si rivolge quindi all'ABF per accertare l'obbligo della banca di aprire a suo nome almeno un "conto di base".

L'Arbitro ha accolto la richiesta. Il Collegio ha riconosciuto per prima cosa che, in generale, le banche e gli intermediari non possono essere obbligati ad accettare le richieste di apertura di un conto corrente. Un'eccezione è prevista per il cosiddetto conto di base, cioè un conto con i servizi di pagamento fondamentali. **L'ABF ha sottolineato che le banche, Poste Italiane e gli altri PSP possono rifiutare di aprire un conto di base solo se non sono rispettati i requisiti previsti dalla legge, ossia essere un consumatore soggiornante legalmente nell'Unione europea e non avere già un conto di pagamento in Italia, oppure se risultano impedimenti derivanti dall'applicazione della normativa antiriciclaggio.** Nel caso esaminato, Nico aveva tutti i requisiti e non vi erano ostacoli all'apertura del conto, neanche per quanto riguarda la normativa antiriciclaggio².

IL TRAFERIMENTO DEI SERVIZI DI PAGAMENTO SUL CONTO CORRENTE

L'8 settembre Elena, dopo una ricerca per trovare il conto corrente più conveniente, decide di chiudere il suo attuale rapporto e trasferire in un'altra banca sia i servizi di pagamento attivi sul conto sia il saldo. Come previsto dalla normativa, affida la richiesta alla nuova banca; inoltre, per cautelarsi dal rischio di disagi, indica come data del trasferimento il 28 settembre, anche oltre il termine minimo di 12 giorni lavorativi previsto dalla legge. Dopo qualche giorno la banca di provenienza blocca le sue carte e l'accesso all'home banking, per poi informare Elena che la chiusura del conto sarebbe avvenuta solo alla fine di ottobre, perché era necessario attendere, oltre al completamento dell'iter amministrativo, la disponibilità del saldo delle operazioni eseguite con la carta di credito. A causa dei ritardi nel trasferimento dei servizi di pagamento, a ottobre un addebito diretto e l'accredito della pensione vengono eseguiti sul conto precedente, provocando gravi disagi a Elena che si rivolge allora all'ABF per chiedere un risarcimento dei danni da parte della banca.

Il Collegio ha accolto in parte il ricorso. **L'ABF ha chiarito che, in caso di ritardo nel trasferimento dei servizi di pagamento attivi sul conto corrente (portabilità), il cliente ha diritto a un indennizzo in denaro.** Il Collegio ha rilevato che tra la data indicata da Elena e quella effettiva erano trascorsi diversi giorni e per questo motivo le ha riconosciuto un indennizzo³.

² Decisione **9481/2024**.

³ Decisione **3948/2024**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza ha chiarito che l'obbligo per gli intermediari di garantire l'accesso al conto di base riguarda anche i cittadini stranieri che richiedono asilo e sono in possesso del permesso di soggiorno provvisorio o di un documento analogo. La legge infatti prevede che questo tipo di conto è destinato a consumatori che hanno diritto di soggiornare nell'Unione europea, comprese le persone senza fissa dimora e i richiedenti asilo. Il Tribunale di Roma, decidendo il caso di uno straniero in attesa del permesso di soggiorno definitivo, ha anche sottolineato che l'apertura di un conto corrente è necessaria a garantire alle persone una vita dignitosa, in quanto permette l'accredito dello stipendio e di eventuali contributi economici da parte di enti pubblici¹.

¹ Tribunale di Roma, ordinanza del 21 dicembre 2020.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'art. 119, comma 4, TUB prevede che il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni (ad es. eredi, curatori fallimentari, amministratori di sostegno) hanno il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria relativa a singole operazioni effettuate negli ultimi dieci anni. La banca deve rispondere non oltre 90 giorni e può addebitare al cliente solo i costi di produzione della documentazione.

IL DIRITTO DI RICEVERE COPIA DEI DOCUMENTI

Carla apprende da un notaio che sua madre Giovanna, defunta qualche mese prima, ha del tutto inaspettatamente deciso di nominare unica erede Anna, l'altra sua figlia. Carla si rivolge pertanto al suo avvocato, il quale le spiega che secondo la legge lei ha diritto a una quota del patrimonio della madre (legittima) di cui non può essere privata anche in presenza di un testamento che non la nomini erede. Prima di decidere se agire in giudizio, Carla e il suo avvocato chiedono alla banca copia di tutta la documentazione bancaria relativa ai rapporti intestati alla madre, necessaria per conoscere l'ammontare e la composizione dell'eredità. La banca però si rifiuta di inviare a Carla la documentazione, poiché non risulta ancora formalmente erede. Non soddisfatta della risposta, Carla si rivolge all'ABF perché imponga all'intermediario di consegnarle la documentazione richiesta.

Il Collegio, esaminata la domanda, ha affermato che **il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria spetta per legge sia al cliente sia a colui che gli succede a qualunque titolo**. Secondo l'ABF l'art. 119 TUB va interpretato in senso ampio, ricomprendendo non solo l'erede, ma anche chi dimostri di avere un'aspettativa

qualificata al titolo di erede (e dunque prima dell'accertamento in giudizio di tale qualifica). Chi si trova nella posizione di Carla può avere esigenza di ricostruire l'asse ereditario per poi esercitare i propri diritti riguardanti l'eredità. L'ABF ha quindi condannato la banca a consegnare a Carla copia dei contratti e degli estratti conto della madre defunta relativi al periodo richiesto, con indicazione in chiaro dei beneficiari delle operazioni⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Torre Annunziata ha condiviso la posizione dell'Arbitro, confermando che ha diritto di ricevere copia della documentazione bancaria anche chi, nonostante abbia il diritto di partecipare alla successione secondo quanto previsto dalla normativa, non può prendervi parte a causa della volontà del testatore (legittimari pretermessi), sebbene acquisisca la qualità di erede solo all'esito favorevole del giudizio¹.

¹ Tribunale di Torre Annunziata, sentenza del 28 marzo 2024, n. 929.

IL COSTO DELLA RICHIESTA DI COPIA DEI DOCUMENTI

La banca di cui Massimo è cliente gli comunica che intende chiudere il suo conto corrente e revocargli il fido, in quanto sostiene che il rapporto non è stato movimentato "adeguatamente". La banca lo informa inoltre che, per effetto della revoca del fido, dovrà rientrare entro due mesi di un importo di oltre 26.000 euro. Per capire meglio la propria posizione Massimo domanda quindi alla banca copia degli estratti conto da cui emergano gli addebiti e l'ammontare dello scoperto. Per la copia di ogni documento la banca chiede a Massimo una commissione di 5 euro (per un totale di 20 euro), senza chiarire se l'importo si riferisca a ogni pagina o ai singoli documenti. Massimo, ritenendo l'importo eccessivo e ingiustificato, dopo avere invano presentato reclamo decide di rivolgersi all'ABF per contestare l'importo preteso.

Il Collegio ha ricordato che **il diritto di ottenere copia della documentazione bancaria previsto dal TUB deve essere economico, oltre che tempestivo, e che la banca può chiedere al cliente una somma volta a recuperare soltanto i costi effettivamente sostenuti per il rilascio dei documenti**. Nel caso in esame, l'ABF ha ritenuto congruo il costo di 20 euro, anche in relazione alla quantità dei documenti richiesti⁵.

⁴ Decisione **1542/2024**.

⁵ Decisione **11063/2024**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza ha condiviso quanto stabilito dall'ABF e, in applicazione degli stessi principi ma in un diverso caso, il Tribunale di Benevento ha ritenuto che la pretesa di 8 euro per ogni estratto conto fosse eccessiva, non ritenendola commisurata ai soli costi di produzione della documentazione richiesta¹.

¹ Tribunale di Benevento, sentenza del 4 gennaio 2022, n. 4.



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'Italia (cfr. sezione I, par. 1.1.)¹, ma per le controversie che li riguardano è comunque possibile ricorrere all'ABF. I BFP possono essere anche dematerializzati: in questo caso non sono rappresentati da titoli cartacei, ma annotati su un libretto di risparmio o su un conto corrente di regolamento intestato al medesimo titolare dei buoni. I buoni dematerializzati vengono rimborsati automaticamente alla scadenza in favore del titolare mediante accredito sul libretto o sul conto corrente di regolamento.

Se un BFP riporta la dicitura “cpfr” (con pari facoltà di rimborso) ciascuno degli intestatari può autonomamente richiedere il rimborso del buono, presentando il titolo cartaceo all'atto della richiesta.

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

LA LIQUIDAZIONE DEI BUONI FRUTTIFERI POSTALI

Nel gennaio 2003 Camilla decide di investire i suoi risparmi e sceglie di sottoscrivere due BFP del valore di 25.000 e di 31.000 euro. All'ufficio postale le spiegano che si tratta di buoni di durata ventennale, emessi in forma dematerializzata, che non prevedono la consegna di un titolo cartaceo ma risultano da una scrittura contabile annotata sul conto corrente postale a lei intestato. Nel gennaio 2023 i due buoni giungono a scadenza, ma Camilla controllando il suo conto si accorge che non risultano accreditate le somme derivanti dalla liquidazione; contatta quindi l'intermediario chiedendo spiegazioni sulla mancata liquidazione dei buoni, alle quali l'intermediario

risponde senza fornire chiarimenti e invitandola a rivolgersi a un avvocato. A quel punto Camilla incarica un legale il quale, dopo avere appurato che il mancato accredito era dovuto a un precedente pignoramento, estinto da tempo ma che risultava ancora sul conto, riesce a ottenere la liquidazione dei BFP oltre sei mesi dopo la loro scadenza. Si rivolge quindi all'ABF per ottenere dall'intermediario sia il rimborso degli interessi maturati a causa del ritardo nell'accredito delle somme, sia il risarcimento del danno derivante dal comportamento dell'intermediario, consistente nelle spese sostenute per l'intervento del legale e nel danno morale.

L'Arbitro, esaminata la documentazione fornita dalle parti, ha accertato che **il ritardo nella liquidazione non era giustificato in alcun modo e ha riconosciuto gli interessi legali maturati sulla somma liquidata per il periodo dalla loro scadenza alla data dell'effettivo rimborso**. A Camilla è stato riconosciuto anche **il risarcimento del danno consistente nelle spese legali sostenute per agire nei confronti dell'intermediario**, che le sono state rimborsate. Non è stata invece accolta la richiesta di risarcimento dei danni morali, poiché non era stato fornito alcun elemento sulla base del quale individuarne la natura e l'entità⁶.

I BUONI CON PARI FACOLTÀ DI RIMBORSO

Nel 2023 Danila e il suo compagno investono alcuni risparmi in un BFP del valore di 32.000 euro, emesso in forma dematerializzata e intestato a entrambi con clausola "con pari facoltà di rimborso". Nel 2022, a seguito del decesso del proprio compagno, Danila ha necessità di sostenere alcune spese e chiede il rimborso del BFP, ma l'intermediario rifiuta di procedere alla liquidazione e appone un "blocco per successione" sul libretto di risparmio sul quale è regolato il buono dematerializzato. L'intermediario sostiene che per procedere alla liquidazione sono necessari l'apertura della pratica di successione e l'accordo di tutti gli eredi, in quanto i rapporti entrano a far parte della comunione ereditaria.

Dopo avere proposto inutilmente reclamo, Danila chiede all'Arbitro di condannare l'intermediario alla liquidazione dell'intero valore del buono senza necessità di aprire la pratica di successione, dal momento che il rimborso le spetta come cointestatario del BFP con pari facoltà di rimborso e non come erede del compagno.

L'ABF ha dato ragione a Danila: come già espresso in precedenti decisioni sul tema, **la contitolare di un BFP ha diritto di chiedere autonomamente, anche dopo la morte dell'altro intestatario, la liquidazione dell'intero valore**, dal momento che non risulta l'opposizione da parte degli eredi del compagno. Inoltre il foglio informativo del BFP prevede espressamente la facoltà di ciascun cointestatario di operare autonomamente e disgiuntamente dagli altri⁷.

⁶ Decisione **9330/2024**.

⁷ Decisione **2278/2024**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Anche la Corte di cassazione ha riconosciuto che il titolare superstite di un BFP con pari facoltà di rimborso, in caso di morte del cointestatario, ha diritto di ottenere il rimborso immediato del buono, senza bisogno dell'apertura della pratica di successione e del consenso degli eredi¹.

¹ Cass., Sez. I, sentenza del 17 gennaio 2023, n. 1278.



Il deposito titoli in amministrazione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga a fornire servizi di natura prettamente bancaria, come la custodia dei titoli del cliente e la riscossione, per suo conto, di interessi o dividendi, ambiti su cui in generale è competente l'ABF.

Questo contratto bancario è spesso collegato alla prestazione di servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF): i profili di trasparenza relativi allo svolgimento dei servizi di investimento sono di competenza della Consob e, per il relativo contenzioso, dell'**Arbitro per le controversie finanziarie** (ACF).

Per maggiori informazioni, cfr. **gli estratti dei verbali dei forum ABF-ACF**, convocati sulla base di quanto previsto dal **protocollo d'intesa** tra la Banca d'Italia e la Consob volto a disciplinare forme di collaborazione tra ABF e ACF.

IL TRASFERIMENTO DEL DEPOSITO TITOLI

Regina, titolare di un deposito titoli collegato a un conto corrente, non essendo soddisfatta dell'operato della sua banca, decide di chiudere il rapporto e di trasferire i titoli ad altro intermediario. Nonostante i solleciti e le apparenti rassicurazioni, la banca continua a tenere aperti il conto corrente e il deposito titoli: sostiene infatti che non è possibile trasferire tutti i titoli per complicazioni dovute all'intermediario destinatario. Insoddisfatta delle notizie ricevute e dopo avere invano presentato reclamo, Regina si rivolge all'ABF per ottenere l'immediato trasferimento dei titoli ancora in deposito, la chiusura del conto corrente e il risarcimento di 10.000 euro per lo stress e la perdita delle opportunità di vendita dei titoli.

Il Collegio, in linea con la posizione condivisa con l'ACF nell'ambito dei forum, ha preliminarmente affermato che **l'ABF è competente a decidere su controversie relative al ritardo nel trasferimento del deposito titoli e nella chiusura del conto**. Quindi, sulla base delle prove fornite, ha accertato il diritto di Regina alla chiusura del rapporto e al trasferimento dei titoli residui, ritenendo ingiustificato il ritardo della banca. Il Collegio

ha invece ritenuto inammissibile, oltre che non provata, la domanda risarcitoria avanzata da Regina, poiché **l'accertamento dell'eventuale danno da disinvestimento tardivo riguarda la prestazione di servizi di investimento**⁸. Questi ultimi sono estranei alla competenza per materia dell'ABF, e rientrano in quella dell'ACF.



I mutui e gli altri finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo in denaro è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dalla banca (mutuante) l'intera somma richiesta che rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Per ottenere un finanziamento è necessario che il cliente fornisca tutti gli elementi necessari affinché la banca possa verificare la capacità di rimborso. Questa capacità (merito creditizio) viene valutata dal finanziatore prima di concedere il prestito. Nel mutuo ipotecario il pagamento delle rate è garantito da un'ipoteca su un immobile.

Il cliente può in ogni momento estinguere il proprio mutuo anche attraverso la stipula di un nuovo finanziamento con un altro intermediario per un importo pari al debito residuo, anche senza il consenso dell'intermediario originario. La procedura è completamente gratuita per il cliente (portabilità o surroga).

Per maggiori informazioni, cfr. *Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici*.

LA VALUTAZIONE DEL MERITO CREDITIZIO

Nell'aprile 2021 i coniugi Anna e Daniele decidono di acquistare un immobile da destinare a prima casa. Chiedono e ottengono quindi dalla propria banca un mutuo di 270.000 euro a tasso variabile. Al tempo della richiesta Daniele aveva già impegni finanziari che richiedevano pagamenti mensili per circa 2.000 euro e percepiva uno stipendio mensile netto di 2.800 euro. Nel corso del rapporto il tasso variabile purtroppo aumenta e il pagamento della rata mensile diventa insostenibile. Nel 2024, dopo essersi lamentato con la propria banca, Daniele decide di rivolgersi all'Arbitro. A suo avviso l'intermediario non avrebbe effettuato un'adeguata verifica del suo merito creditizio prima della concessione del finanziamento e non avrebbe correttamente tenuto conto della sua condizione di sovraindebitamento.

Il Collegio ha osservato che in questo caso la banca non aveva prodotto documentazione in grado di dimostrare le modalità con le quali aveva verificato il merito creditizio del cliente; per tale motivo ha accertato l'illegittimità del comportamento dell'intermediario⁹.

⁸ Decisione **9624/2024**.

⁹ Decisione **6843/2024**.

Tuttavia, per orientamento consolidato dell'Arbitro, **non esiste una responsabilità giuridica del finanziatore per sovraindebitamento, né l'obbligo di impedire il verificarsi di questa situazione**. La valutazione del merito creditizio non può estendersi infatti sino al punto di imporre al finanziatore di valutare, nell'interesse del richiedente, la convenienza economica dell'operazione di finanziamento o di informare il cliente sull'insostenibilità dei suoi impegni¹⁰.

IL RIFIUTO DELLA BANCA DI CONCEDERE UN FINANZIAMENTO

Fabio è interessato all'acquisto di una casa e, nel maggio 2022, ne trova una di suo gradimento a un'asta giudiziaria. Formula quindi una proposta di acquisto e si reca presso la propria banca per chiedere un mutuo. Dopo avere esaminato il profilo di Fabio e la documentazione, il 1° giugno 2022 la banca si esprime positivamente sull'erogazione del mutuo richiesto, riservandosi però di condurre ulteriori approfondimenti sulle regolarità urbanistiche dell'immobile. Così, quando il perito incaricato riscontra alcune difformità urbanistiche, successivamente confermate anche dal notaio, il 1° agosto 2022 – a meno di un mese dalla scadenza del termine per il versamento del prezzo – la banca comunica la propria intenzione di interrompere le trattative e di non concedere il mutuo. Fabio, per non rinunciare alla compravendita, si vede quindi costretto a rivolgersi a un'altra banca, ottenendo un mutuo a un tasso più alto e per un importo inferiore. Fabio ritiene che la sua banca non si sia comportata correttamente e si rivolge quindi all'Arbitro per chiedere il risarcimento del danno derivante dalla sottoscrizione di un contratto con altro intermediario a condizioni più sfavorevoli.

Per consolidato orientamento dell'ABF, la banca non è obbligata a concedere un mutuo al cliente. **La decisione di concedere o meno un finanziamento rientra nell'autonomia imprenditoriale dell'intermediario, che può legittimamente rigettare la richiesta, purché agisca nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza**. Nel caso di Fabio, il Collegio ha ritenuto che la banca non aveva generato in lui un legittimo affidamento sulla concessione del finanziamento e che la decisione di non erogare il mutuo era stata giustificata da validi motivi¹¹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi sul tema della responsabilità precontrattuale per mancata stipula di un contratto di mutuo, ha chiarito che la responsabilità dell'intermediario può essere rilevata quando le trattative tra le parti hanno raggiunto uno stadio tale da generare un ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto e quando le stesse sono state interrotte senza un giustificato motivo¹.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 16 maggio 2024, n. 13569.

¹⁰ Decisione **6753/2024**.

¹¹ Decisione **8178/2024**.



Le polizze abbinate ai finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le polizze abbinate ai finanziamenti concessi da banche e altre finanziarie proteggono il cliente in caso di eventi sfavorevoli che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito (come morte, invalidità permanente, infortunio, malattia o perdita dell'impiego) o ridurre il valore della garanzia prestata (quali incendi o calamità naturali che rechino danni all'immobile ipotecato). La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento.

IL RECESSO DALLE POLIZZE ABBINATE AI FINANZIAMENTI

Andrea all'inizio del 2010 ottiene dalla sua banca un mutuo fondiario di 80.000 euro con scadenza a 30 anni per acquistare la sua prima casa. La banca chiede ad Andrea di sottoscrivere una polizza della stessa durata del mutuo per assicurare l'immobile contro i danni derivanti da calamità naturali. Andrea quindi, oltre a pagare le rate del mutuo, ogni anno è tenuto a versare alla banca il premio assicurativo. Nel corso del tempo riesce a mettere da parte una somma di denaro che nel 2020 decide di utilizzare per estinguere anticipatamente il mutuo. Negli anni successivi la banca continua però ad addebitare sul suo conto il premio assicurativo. Andrea invia un reclamo all'intermediario, ritenendo che l'estinzione del contratto di mutuo avrebbe dovuto comportare l'automatica cessazione del rapporto assicurativo. Dopo avere ricevuto una risposta negativa, egli decide di rivolgersi all'ABF chiedendo la restituzione del premio pagato a partire dal 2020.

Il Collegio, esaminata la questione e richiamando il suo consolidato orientamento¹², ha chiarito che, nonostante l'esistenza di un collegamento fra il contratto di mutuo e la polizza assicurativa, deve escludersi che l'estinzione del mutuo determini la cessazione del rischio coperto dalla polizza. **Pertanto, poiché l'interesse a essere assicurati sussiste anche dopo l'estinzione del rapporto di finanziamento, per recedere dalla polizza assicurativa è necessaria una esplicita richiesta di disdetta formale.** Considerato che nel 2020 Andrea non aveva comunicato alla banca la volontà di recedere dal contratto assicurativo, il Collegio ha respinto il ricorso¹³.



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

¹² Collegio di coordinamento, decisione **896/2014**.

¹³ Decisione **9942/2024**.

situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. Il finanziamento (da 200 a 75.000 euro, salvi casi particolari) è concesso da una banca o da una società finanziaria, anche attraverso un fornitore di beni o servizi come il negoziante o il concessionario di auto. Tra le tipologie di credito ai consumatori figura la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*).

Un importante indicatore del costo dell'operazione 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. *Il credito ai consumatori in parole semplici*.

IL CALCOLO DEL TAEG

In occasione dell'inizio del suo nuovo rapporto di lavoro, Emanuele decide di acquistare una nuova auto. Dopo alcune ricerche, si rivolge alla concessionaria che sembra proporre l'offerta più conveniente per concordare tutti i dettagli del futuro veicolo. Per saldare il prezzo di acquisto Emanuele, che non dispone al momento dell'intera somma, conclude un contratto di finanziamento di 30.000 euro con una società finanziaria convenzionata con la concessionaria, somma da rimborsare in 96 rate. Il venditore spiega che la sottoscrizione del finanziamento comporta il pagamento non solo del prezzo dell'auto, ma anche degli interessi e di altri oneri e commissioni, sintetizzati nel TAEG. Proprio il confronto del TAEG di questo prestito con quello di altri finanziamenti trovati su internet ha orientato la decisione di Emanuele, che ha scelto tale soluzione in quanto gli è sembrata la più conveniente tra quelle disponibili sul mercato. Contestualmente alla stipula del finanziamento, Emanuele sottoscrive inoltre due polizze assicurative proposte dalla finanziaria a copertura del credito (per garantire il pagamento delle rate del prestito nel caso dovessero presentarsi situazioni difficili e impreviste come infortunio, perdita del lavoro o morte), i cui premi sono inclusi nell'importo finanziato che il cliente si impegna a rimborsare. Qualche tempo dopo Emanuele si rende conto che nel TAEG indicato nel contratto (12 per cento) non sono stati inclusi i costi derivanti dalle polizze stipulate, che egli considerava obbligatorie per ottenere il prestito alle condizioni offerte. Ritene quindi che il TAEG effettivamente applicato sia più alto di quello presente nel contratto e che ciò gli abbia impedito di compiere una scelta pienamente consapevole e informata. Per questo Emanuele è convinto che il TAEG dovrebbe essere dichiarato nullo e di conseguenza l'importo da rimborsare alla banca dovrebbe risultare inferiore; si rivolge pertanto all'ABF per ottenere tutela.

Secondo l'Arbitro e sulla base della normativa applicabile¹⁴, **devono essere inseriti nel TAEG tutti i costi dei servizi accessori connessi con il contratto di credito, compresi i premi**

¹⁴ Art. 121 TUB.

assicurativi, quando costituiscono un requisito per ottenere il credito, o per ottenerlo alle condizioni offerte. In altre parole, se la polizza assicurativa è obbligatoria per ottenere il prestito alle condizioni offerte al cliente, come sostiene Emanuele, il relativo costo deve essere incluso nel calcolo del TAEG. Richiamando il proprio consolidato orientamento¹⁵, l'ABF ha chiarito che, nel caso in esame, la banca ha fornito la prova della facoltatività della polizza, ossia di avere messo a disposizione di Emanuele l'indicazione in chiave comparativa dei costi e del TAEG con o senza polizza assicurativa, di conseguenza il Collegio ha rigettato il ricorso¹⁶.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Napoli, pronunciandosi su un caso analogo, ha richiamato le stesse circostanze a cui fa riferimento l'ABF per provare il carattere obbligatorio o facoltativo della polizza assicurativa rispetto al contratto di finanziamento e di conseguenza la necessità di includere o meno il relativo costo nel calcolo del TAEG. In particolare, nel caso esaminato il Tribunale ha ritenuto provato il carattere obbligatorio della polizza, nonostante il contratto qualificasse formalmente l'assicurazione come facoltativa, poiché questa era stata conclusa contestualmente al contratto di finanziamento e aveva una funzione di copertura del credito, dimostrata dalla coincidente durata della polizza e del finanziamento. Pertanto il giudice ha rimodulato il piano di ammortamento mediante la sostituzione del tasso di interesse previsto dal contratto con i tassi minimi dei BOT, così come statuito dall'art. 125-bis TUB¹.

¹ Tribunale di Napoli, sentenza del 22 settembre 2023, n. 8653.



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

In qualsiasi momento il cliente può rimborsare anticipatamente, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto al rimborso di tutti i costi sostenuti al momento della stipula (ad eccezione delle imposte), in proporzione alla vita residua

¹⁵ Collegio di coordinamento, decisioni **10617/2017**, **10620/2017**, **10621/2017**, **2397/2018**, **6857/2022**.

¹⁶ Decisione **7756/2024**.

del contratto, secondo quanto previsto dalla normativa alla luce della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 (sentenza Lexitor)¹.

Alcuni costi ricorrenti (*recurring*) riguardano servizi e attività prestati nel corso del rapporto (quali incasso e gestione delle rate); altri (*up front*) sono collegati ad attività che si concludono con la stipula del contratto (ad es. la commissione istruttoria o quella di intermediazione).

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

¹ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 11 settembre 2019, Lexitor Sp.z o.o contro Spółdzielcza Kasa Oszczędnościowo - Kredytowa im. Franciszka Stefczyka e altri (C-383/18). Sulla materia è intervenuta la legge di conversione del DL 73/2021 (decreto "sostegni bis") che ha modificato l'art. 125-sexies TUB, prevedendo solo per i nuovi contratti il diritto alla restituzione di tutti i costi (ad eccezione delle imposte), e ha disposto una disciplina transitoria per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021. Tale disciplina transitoria è stata dichiarata incostituzionale dalla Corte costituzionale e sostituita dal DL 104/2023 (decreto "asset") che ha stabilito anche per i contratti stipulati prima del 25 luglio 2021 il diritto del consumatore alla restituzione di tutti i costi (ad eccezione delle imposte).

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi su casi analoghi, ha confermato che in caso di estinzione anticipata di un contratto di finanziamento di cessione del quinto dello stipendio, il consumatore ha diritto alla riduzione proporzionale di tutti i costi¹.

¹ Tribunale di Napoli, sentenza del 21 maggio 2024, n. 5274; Tribunale di Catania, sentenza dell'11 agosto 2024; Tribunale di Lecco, sentenza del 23 settembre 2024, n. 691.

IL RIMBORSO DI ONERI IN CASO DI ESTINZIONE ANTICIPATA

Nel 2019 Costanza ottiene da una finanziaria un finanziamento CQS per un importo di 34.680 euro, per affrontare alcune spese per la propria famiglia. Nell'occasione la finanziaria le addebita spese di istruttoria, gestione rate, intermediazione e altre spese per complessivi 3.084 euro. Quando nel 2023 decide di rimborsare la parte rimanente del finanziamento prima della scadenza finale concordata (2029), la banca le fornisce un conteggio estintivo dell'importo residuo, riconoscendole il solo rimborso degli interessi e non delle altre spese che aveva sostenuto in occasione dell'accensione del prestito. Costanza insiste per ricevere il rimborso proporzionale di tutti i costi sostenuti alla stipula del contratto (oltre alle imposte, la commissione di istruttoria e quella di intermediazione), ma la finanziaria sostiene che si tratta di oneri non rimborsabili (*up front*). Dopo avere presentato invano un reclamo alla finanziaria, Costanza si rivolge all'ABF, al quale chiede il rimborso di tutti i costi sostenuti al momento della sottoscrizione del finanziamento.

Il Collegio, esaminata la domanda, ha affermato che, in linea con il consolidato orientamento dell'Arbitro e con i principi stabiliti dalla sentenza Lexitor, **in caso di**

estinzione anticipata di un contratto di credito al consumo devono essere rimborsati proporzionalmente tutti gli oneri, siano essi *up front* o *recurring*, ad esclusione delle imposte. L'ABF ha quindi condannato l'intermediario a rimborsare alla cliente proporzionalmente sia le spese di istruttoria sia la commissione di intermediazione (1.180 euro, oltre agli interessi legali dalla data del reclamo)¹⁷.



Modifiche unilaterali del contratto

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le banche possono modificare unilateralmente le condizioni contrattuali in presenza di un giustificato motivo se tale diritto (*ius variandi*) è previsto da una clausola approvata espressamente 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 qualunque modifica deve essere comunicata al cliente in forma scritta (o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente) e deve contenere la formula "proposta di modifica unilaterale del contratto".

È inoltre necessario concedere al cliente un preavviso minimo di due mesi per consentirgli di valutare consapevolmente se proseguire il rapporto con l'intermediario; se il cliente non dichiara l'intenzione di recedere dal contratto, la modifica si considera accettata¹. Il cliente può recedere 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.

Per i servizi di pagamento il diritto della banca di proporre modifiche contrattuali è regolato dall'art. 126-sexies TUB, che prevede anche in questo caso un preavviso di almeno due mesi e il diritto del cliente di recedere dal rapporto se non accetta la modifica².

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

² La Banca d'Italia disciplina le modalità con cui il PSP deve proporre ogni modifica del contratto quadro o delle condizioni e informazioni ad esso relative (cfr. **Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti**).

¹⁷ Decisione **10633/2024**.

LA VALIDITÀ DELLE MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

Vittoria accede al proprio home banking e si accorge di un addebito di 10.000 euro per un bonifico istantaneo che non ha mai disposto; scopre in seguito che è stata vittima di una frode. Chiede allora alla sua banca la restituzione della somma, in quanto il servizio di bonifico istantaneo era stato attivato senza il suo consenso. La possibilità di effettuare tali bonifici era stata in effetti introdotta da una proposta di modifica unilaterale, che secondo Vittoria non chiariva tuttavia i potenziali rischi del servizio (legati alla non revocabilità di questa tipologia di bonifico, diversamente da quelli ordinari) e non spiegava le ragioni della sua introduzione; pertanto, a suo giudizio, la comunicazione non può considerarsi valida. Poiché la banca rifiuta di restituire l'importo del bonifico, Vittoria chiede all'ABF di condannare l'intermediario al rimborso della somma.

Il Collegio ha accolto il ricorso. L'ABF ha richiamato l'orientamento consolidato¹⁸ secondo il quale **la proposta di modifica unilaterale per l'introduzione del bonifico istantaneo, per essere valida, deve fornire al cliente informazioni complete sulle caratteristiche del servizio, compresi i rischi connessi e il carattere irrevocabile delle operazioni di pagamento**. Secondo il Collegio, nel caso esaminato la comunicazione della banca non conteneva infatti una descrizione adeguata del servizio¹⁹.



I pagamenti elettronici

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La normativa¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento (cfr. il paragrafo: *Le frodi informatiche*); regola inoltre i diritti e gli obblighi dei clienti, delle banche e degli altri PSP. In particolare la normativa: (a) stabilisce quando un pagamento è considerato irrevocabile e in quali casi è possibile ottenerne la revoca e la rettifica; (b) precisa le tempistiche per l'esecuzione delle operazioni e per l'accredito sul conto del beneficiario; (c) definisce le ipotesi di responsabilità dei PSP per la mancata, inesatta o tardiva esecuzione delle operazioni di pagamento.

Il bonifico è un servizio di pagamento attraverso il quale viene realizzato un trasferimento di denaro tra conti di pagamento, chiesto dal pagatore alla propria banca indicando l'IBAN² del beneficiario. Se l'IBAN fornito dal cliente è sbagliato, il PSP non è

¹ Direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2), recepita con il D.lgs. 218/2017, che ha modificato, tra l'altro, il D.lgs. 11/2010 e il TUB.

² L'IBAN è il codice usato a livello internazionale per identificare in modo certo un conto corrente bancario. L'IBAN italiano è formato da 27 caratteri e comincia con le lettere IT.

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisione **15627/2021**.

¹⁹ Decisione **7924/2024**.

responsabile della mancata o inesatta esecuzione del bonifico; deve tuttavia compiere ogni sforzo ragionevole per recuperare il denaro.

Dal 9 gennaio scorso tutti i clienti possono ricevere bonifici istantanei, cioè immediati; la possibilità anche di inviare questo tipo di bonifici sarà invece disponibile dal prossimo 9 ottobre³; i bonifici istantanei dovranno essere offerti a un costo non superiore a quello dei bonifici ordinari, che oggi impiegano di norma un giorno per essere accreditati. Le banche dovranno inoltre fornire per tutti i bonifici in euro nell'ambito della UE, compresi quelli ordinari, la verifica della corrispondenza tra il nome e l'IBAN del beneficiario. In caso di mancata o parziale corrispondenza, la banca avviserà il cliente con una notifica, consentendogli di correggere i dati o di procedere comunque con l'operazione.

Per maggiori dettagli, cfr. il portale *L'Economia per tutti* e, in particolare, ***Pagare e I bonifici istantanei, una nuova era per i pagamenti digitali***. Sulle modalità di pagamento online, cfr. ***I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici***.

³ Per alcuni intermediari, come gli istituti di pagamento e gli istituti di moneta elettronica, l'obbligo di ricevere e inviare bonifici istantanei entrerà in vigore nell'aprile 2027.

L'ESECUZIONE DI UN BONIFICO

Manuel sta acquistando un immobile e, per pagare il venditore, dispone un bonifico istantaneo di oltre 30.000 euro dal proprio conto online, ma l'operazione non va a buon fine per un errore nei sistemi della banca. Avendo l'esigenza di trasferire quanto prima l'importo al venditore, prova a rimediare con due bonifici ordinari, sempre attraverso il conto online, che però risultano "sospesi". Contatta allora un operatore della banca che, per confermare le operazioni, gli richiede l'invio via e-mail di un documento di identità e di alcuni moduli compilati. Manuel provvede subito, ma le operazioni restano comunque "sospese". Ricontatta la banca e scopre che la situazione non si è risolta, perché la firma sui moduli non corrisponde a quella negli archivi informatici. Dopo ulteriori scambi di documenti, la banca esegue infine i bonifici ben quattro giorni dopo il primo inserimento degli ordini.

Tenuto conto che Manuel ha dovuto rinunciare ad alcuni impegni di lavoro a causa del tempo impiegato per contattare più volte la banca e per compilare tutti i moduli richiesti, presenta un ricorso all'ABF chiedendo il risarcimento del danno subito.

L'Arbitro ha dato ragione a Manuel. **Il Collegio ha confermato che un bonifico deve essere eseguito nel termine di una giornata operativa, come previsto dalla legge.** Nel caso esaminato l'operazione non era stata eseguita per un disservizio della banca e quest'ultima non aveva offerto valide ragioni per giustificare il ritardo. Poiché questo aveva impedito a Manuel di occuparsi dei propri impegni di lavoro, il Collegio gli ha riconosciuto un risarcimento di 200 euro²⁰.

²⁰ Decisione **10550/2024**.

LA VERIFICA DELL'IBAN

Filippo desidera acquistare un'auto pubblicizzata in un annuncio e contatta il venditore che, per concludere la trattativa, chiede il pagamento di 8.000 euro, garantendo che il giorno successivo si sarebbero incontrati di persona per il passaggio di proprietà. Filippo dispone un bonifico inserendo l'IBAN indicato dal venditore, che si era presentato come dipendente di un autosalone. Quando la macchina, tuttavia, non viene consegnata, capisce di essere stato truffato e chiede alla banca di revocare il bonifico. Poiché la richiesta non viene accolta, si rivolge all'ABF, sottolineando che la banca aveva eseguito l'ordine di pagamento anche se il nome del beneficiario (la ditta dell'autosalone) non coincideva con quello del titolare del conto da accreditare (il venditore).

Il Collegio non ha accolto il ricorso. L'ABF ha ribadito²¹ che, secondo la legge, **la banca del pagatore e quella del beneficiario sono autorizzate a eseguire i bonifici in base all'IBAN indicato nell'ordine di pagamento, senza dover verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario e quello del titolare del conto di accredito**. La banca ha quindi agito correttamente e non è stata ritenuta responsabile del danno subito dal cliente²².



Le frodi informatiche

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Attraverso frodi informatiche i truffatori catturano le credenziali di accesso ai servizi bancari online per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate dal cliente. Una frode molto diffusa è il phishing (richiesta via e-mail alla vittima di comunicare dati personali o credenziali, inserendoli ad es. in 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 mediante SMS). Nelle truffe più sofisticate i truffatori, con la tecnica dello *spoofing*, camuffano la provenienza dell'e-mail, dell'SMS o della telefonata in modo che l'autore sembri l'intermediario, mentre nel *man in the browser* un software malevolo (malware) si interpone tra il computer della vittima e il sistema della banca¹. Diverso ancora è il caso del *boxing*, che consiste nell'intercettare e sottrarre le carte di pagamento in occasione del loro invio al cliente per posta.

La principale misura di sicurezza prevista dalla normativa è l'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA); si tratta di una procedura per convalidare l'identificazione di un utente basata sull'uso di due o più elementi di autenticazione

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

²¹ Collegio di coordinamento, decisione **162/2017**.

²² Decisione **9171/2024**.

(autenticazione a due fattori), appartenenti ad almeno due categorie tra le seguenti: conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password o un PIN); possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come un *token*, una chiavetta, o uno smartphone); inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale o il riconoscimento facciale)².

Quando il cliente individua un'operazione di pagamento che non ha autorizzato e la disconosce, fatta salva l'opportunità di denunciare l'accaduto alle forze dell'ordine, l'intermediario è di regola tenuto a rimborsarne l'importo immediatamente (al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui riceve il disconoscimento). Il PSP non è responsabile se prova: (a) che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; (b) che il cliente ha agito in modo fraudolento oppure, con dolo o colpa grave, non ha adempiuto ai propri obblighi. Il cliente deve infatti utilizzare lo strumento di pagamento secondo i termini contrattuali, proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate e comunicare in modo tempestivo la perdita di possesso della carta (ad es. il furto o lo smarrimento) o l'uso non autorizzato dello strumento, appena ne viene a conoscenza.

Il cliente sopporta una perdita massima di 50 euro (franchigia) nei casi di furto, smarrimento o appropriazione indebita dello strumento di pagamento, salvo che abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ai propri obblighi (tra cui quello di custodia delle credenziali di sicurezza personalizzate) con dolo o colpa grave.

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

LA SCA PER I TRASFERIMENTI DI DENARO SU CONTI INTESTATI A UNO STESSO TITOLARE

Cristiana è titolare di un conto corrente e di un libretto di deposito dove conserva i propri risparmi, oltre 15.000 euro. Un giorno riceve, tra i messaggi della banca, un SMS che segnala un accesso non autorizzato al conto corrente, accompagnato da un link di verifica. Preoccupata, Cristiana clicca sul link e accede a una pagina con il logo della banca dove inserisce i propri codici personali. Non riuscendo a entrare nell'home banking, chiede dalla stessa pagina web l'aiuto di un operatore, che poco dopo la contatta dicendo di far parte del servizio anti frode. Seguendo le istruzioni fornite, Cristiana raggiunge l'ATM²³ più vicino e chiede un estratto conto; si accorge così di avere ricevuto alcuni accrediti, che l'operatore le chiede di restituire in quanto destinati a un'altra persona. Guidata ancora una volta dall'operatore al telefono, Cristiana si reca allo sportello ed esegue la ricarica di una carta prepagata, che sarebbe appartenuta al vero beneficiario. Il giorno dopo Cristiana si accorge di essere stata truffata, in quanto gli accrediti provenivano dal suo libretto di risparmio: il truffatore aveva spostato il denaro dal libretto usando a sua insaputa i codici che aveva inserito nel link.

²³ L'ATM (*automated teller machine*) è uno sportello automatico per prelevare contante utilizzando la carta di debito o di credito, richiedere informazioni sul conto e ottenere altri servizi.

Cristiana presenta quindi una denuncia alle autorità e chiede alla banca di riavere il denaro, ma ottiene il rimborso soltanto di una minima parte delle somme perdute. Si rivolge allora all'ABF, chiedendo di essere rimborsata per intero; nel ricorso contesta alla banca di non avere adottato le adeguate misure di sicurezza per impedire ai truffatori di spostare i fondi dal libretto di risparmio al suo conto, facendola cadere nell'inganno.

Il Collegio ha chiarito che **la banca non è tenuta a chiedere l'autenticazione forte del cliente per i trasferimenti di denaro da e verso i conti intestati a uno stesso titolare presso di essa**. Non è stata quindi accertata alcuna responsabilità della banca, nonostante i trasferimenti avessero creato i fondi necessari per le successive operazioni fraudolente. **Inoltre, rispetto ai pagamenti disposti di persona dal cliente, il Collegio non ha rinvenuto la violazione di alcun obbligo in capo alla banca**. Il ricorso è stato quindi rigettato²⁴.

L'ATTIVAZIONE DELL'SMS ALERT

Rossana preleva a un ATM con la carta bancomat. Un paio di settimane prima le hanno accreditato lo stipendio e da allora non ha affrontato grandi spese, per cui è sorpresa di vedere che il prelievo non va a buon fine per "fondi insufficienti". Controlla subito l'estratto conto e si accorge che nei giorni precedenti qualcuno, a sua insaputa, ha effettuato cinque prelievi con la sua carta, quasi svuotando il conto. Temendo che la carta sia stata clonata, Rossana per prima cosa la blocca e presenta denuncia ai Carabinieri. Chiede poi alla banca il rimborso dei prelievi che non ha autorizzato – pari a 1.300 euro – ma riceve un rifiuto; si rivolge quindi all'ABF per avere giustizia.

Il Collegio ha accolto in parte il ricorso. L'ABF ha escluso che la carta bancomat (dotata di microchip) fosse stata clonata, poiché non c'erano prove in tal senso. Ha poi rilevato che la carta e il PIN erano rimasti nella disponibilità della cliente e che le operazioni, regolarmente autorizzate, erano avvenute nella zona del suo domicilio. **Ciò induceva a ritenere che le operazioni erano state effettuate, all'insaputa della ricorrente, da persone che avevano avuto facile accesso alla carta bancomat (quali familiari, collaboratori domestici, ecc.)**. Il Collegio ha ritenuto quindi che Rossana avesse violato le regole di custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali.

Sebbene quindi Rossana fosse stata incauta e avesse lasciato la carta e il PIN incustoditi, la banca non aveva tuttavia attivato un sistema di SMS-alert per avvisare la cliente dei prelievi, consentendole di bloccare la carta dopo il primo utilizzo e limitare le perdite. Secondo l'orientamento dell'ABF, **l'attivazione di servizi come l'SMS-alert rientra tra i doveri delle banche di adottare misure di sicurezza adeguate a proteggere i clienti**. Il Collegio ha quindi ritenuto che la banca fosse in parte responsabile dell'accaduto e l'ha condannata a restituire 1.100 euro, pari all'importo dei prelievi successivi al primo²⁵.

²⁴ Collegio di coordinamento, decisione **8671/2024**.

²⁵ Collegio di coordinamento, decisione **8672/2024**.

LA SCA E I DIGITAL WALLETS

All'inizio di settembre Margherita riceve, tra gli SMS della banca, un messaggio contenente un link per mettere in sicurezza la sua carta di credito; segue le istruzioni e inserisce le credenziali di accesso al conto. Completato il processo, Margherita riceve via SMS l'avviso che la sua carta è stata aggiunta a un *digital wallet*²⁶ ma, soddisfatta di avere completato tutto in pochi minuti, non bada a quest'ultimo messaggio. Tuttavia il mese successivo, controllando il saldo del conto, si accorge di dieci pagamenti eseguiti a sua insaputa attraverso il *wallet*, per oltre 8.000 euro. Dopo avere sporto denuncia e chiesto senza risultati alla sua banca il rimborso, si rivolge all'ABF.

Il Collegio ha accertato per prima cosa che sia le misure previste per associare la carta al *wallet* (tokenizzazione), sia quelle necessarie per eseguire le operazioni, fossero adeguate ai più alti standard di sicurezza e prevedessero l'uso di un doppio fattore di riconoscimento. In particolare, la carta era stata aggiunta al *wallet* nello smartphone dei truffatori usando username e password di Margherita, nonché il codice inviato con un SMS sul telefono di quest'ultima: tutti i dati erano stati quindi acquisiti con l'inconsapevole collaborazione della vittima. Una volta conclusa l'associazione tra la carta e il *wallet* nel nuovo telefono, i pagamenti erano stati eseguiti usando lo smartphone dei frodatori e il relativo codice di sblocco.

L'ABF ha ritenuto che il sistema di autenticazione utilizzato fosse adeguato, il quanto **il codice di sblocco del nuovo smartphone era stato associato all'utenza con un sistema a doppio fattore durante l'inserimento della carta nel portafoglio elettronico.**

Il Collegio ha anche ritenuto che Margherita fosse stata negligente, perché non aveva bloccato la carta dopo avere ricevuto l'avviso di attivazione del *wallet*, consentendo ai truffatori di operare indisturbati per diversi giorni: l'ABF ha quindi rigettato il ricorso²⁷.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha confermato il proprio orientamento per cui, in caso di pagamenti elettronici non autorizzati, la banca non è responsabile quando l'operazione contestata è dipesa da colpa grave del cliente – che, ad esempio, ha lasciato passare troppo tempo prima di segnalare l'uso indebito di uno strumento di pagamento – a condizione che provi di avere adottato soluzioni idonee a garantire la sicurezza del servizio (ad es. l'invio di SMS-alert per avvisare il cliente delle operazioni eseguite con le sue carte)¹. La possibilità del furto dei codici al correntista con tecniche fraudolente rientra infatti nel rischio di impresa, per cui la banca può liberarsi da responsabilità solo se dimostra che il fatto lamentato dal cliente è dipeso da circostanze che si pongono al di là dello sforzo di diligenza professionale richiesto all'istituto di credito.

¹ Cass., Sez. III, sentenza del 12 febbraio 2024, n. 3780.

²⁶ Si tratta di un portafoglio elettronico, ossia un contenitore digitale nel quale il cliente registra i propri strumenti di pagamento, che vengono utilizzati quando si effettua una transazione.

²⁷ Collegio di coordinamento, decisione **9559/2024**.



L'assegno circolare

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

L'INCASSO DELL'ASSEGNO CIRCOLARE

Marco desidera frequentare un master all'estero e, dovendo affrontare molte spese, decide di vendere un orologio di valore. Inserisce quindi un annuncio su un noto sito di vendite online e dopo qualche giorno viene contattato da un possibile acquirente. Dopo diverse telefonate e numerosi messaggi, Marco concorda un prezzo di 28.000 euro, da pagare con assegno circolare; incontra quindi l'acquirente e, ricevuto l'assegno, va con il compratore alla filiale della propria banca per chiedere una verifica sul titolo. L'addetta allo sportello contatta telefonicamente la banca emittente ottenendo l'assenso all'incasso. Fiducioso nella buona riuscita dell'affare, Marco versa quindi l'assegno e consegna l'orologio all'acquirente. Alcuni giorni dopo, nel controllare i movimenti del suo conto corrente, Marco si accorge che la negoziazione dell'assegno purtroppo non è andata a buon fine e che l'importo di 28.000 euro è stato stornato. Proposto invano reclamo, si rivolge quindi all'ABF, chiedendo il risarcimento del danno subito, pari al valore dell'assegno, a causa delle errate rassicurazioni della banca.

Il Collegio, esaminata la domanda, in linea con il consolidato orientamento dell'Arbitro e con i principi più volte ribaditi dalla giurisprudenza, ha dichiarato la **banca responsabile per non avere operato con la diligenza richiesta all'accorto banchiere, avendo negoziato un assegno con evidenti anomalie, e avendo dato corso al contatto telefonico con la banca emittente senza verificare l'identità dell'interlocutore**. L'ABF ha quindi condannato la banca a rimborsare a Marco la somma di 28.000 euro²⁸.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi su casi simili, ha accertato la colpa grave della banca negoziatrice di assegno palesemente contraffatto per non avere prestato la dovuta attenzione nella verifica del titolo e per avere rilasciato il benestare all'incasso

²⁸ Decisione **2952/2024**.

mediante richiesta telefonica senza successiva conferma scritta e senza ulteriori verifiche dell'identità dell'interlocutore¹.

¹ Corte d'appello di Milano, sez. I, sentenza del 3 maggio 2023, n. 1414; Cass., Sez. I, ordinanza del 12 giugno 2023, n. 16555.



I sistemi privati di informazione creditizia

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

L'art. 125 TUB e il Codice di condotta prevedono che il cliente persona fisica debba essere avvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative e deve essere informato sugli effetti che queste segnalazioni possono avere sulla sua capacità di accedere al credito. Non esiste invece un obbligo di preavviso per la segnalazione dei ritardi di pagamento successivi al primo. Il preavviso può essere inviato con diverse modalità (ad es. posta tradizionale tracciata, PEC oppure utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciarne la consegna).

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

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

IL PREAVVISO DI SEGNALEZIONE NEI SIC

Nel 2021 Tommaso acquista un'automobile presso una concessionaria e stipula un prestito finalizzato che prevede il versamento a una finanziaria di 54 rate mensili da 500 euro. Dopo qualche tempo, Tommaso perde il lavoro e inizia a saltare il pagamento di alcune rate. Pochi mesi dopo ricomincia fortunatamente a lavorare e riprende i pagamenti con puntualità. Tuttavia, quando decide di acquistare a rate un nuovo cellulare, scopre di essere stato segnalato in una banca dati creditizia in relazione al prestito per l'acquisto dell'auto, senza avere ricevuto alcun preavviso di segnalazione. In risposta al reclamo da lui presentato, la finanziaria sostiene di avere inviato il preavviso sia attraverso una lettera al suo domicilio, sia mediante SMS. Non avendo mai ricevuto alcuna comunicazione di

preavviso, Tommaso ritiene di essere stato segnalato illegittimamente e si rivolge quindi all'ABF per ottenere la cancellazione della segnalazione, e il risarcimento del danno subito per la mancata concessione di altri prestiti.

Il Collegio, esaminata la domanda, ha richiamato il consolidato orientamento del Collegio di coordinamento²⁹ secondo il quale **è onere della banca provare che il preavviso è giunto all'indirizzo del destinatario: in assenza di preavviso la segnalazione è illegittima e il cliente ha diritto alla sua cancellazione**³⁰. Nel caso in esame infatti il Collegio, pur prendendo atto che il contratto di finanziamento prevedeva la possibilità di inviare il preavviso di segnalazione anche a mezzo SMS, ha evidenziato che la finanziaria non aveva fornito la prova della ricezione della comunicazione da parte di Tommaso, né tramite comunicazione cartacea né via SMS (che risultava tra l'altro inviato a un numero di cellulare diverso da quello indicato in contratto). Il Collegio ha quindi accertato il diritto di Tommaso alla cancellazione della segnalazione illegittima; non ha invece accolto la domanda risarcitoria, in quanto non era stato provato il danno.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi su casi analoghi, ha affermato che la segnalazione a una banca dati creditizia privata è legittima solo se preceduta da un preavviso all'interessato¹.

In tema di danno da indebita segnalazione, la giurisprudenza ha affermato il diritto al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale solo se allegato e provato².

¹ Cass., Sez. III, ordinanza del 20 giugno 2024, n. 17115.

² Tribunale di S. Maria Capua Vetere, sentenza del 21 febbraio 2023, n. 695.



La Centrale dei rischi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati gestita dalla Banca d'Italia che raccoglie le informazioni su crediti e garanzie concessi da banche e società finanziarie ai propri clienti (famiglie, imprese, Pubblica amministrazione). Le informazioni sono registrate quando l'importo dei finanziamenti o delle garanzie è superiore a 30.000 euro. Se il cliente è classificato a sofferenza in quanto la banca ritiene che abbia gravi e non temporanee difficoltà a restituire il suo debito, quest'ultimo viene segnalato se è

²⁹ Collegio di coordinamento, decisione **3089/2012**.

³⁰ Decisione **8092/2024**.

superiore a 250 euro. La CR fornisce un quadro dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario; come precisato sono comunque presenti soglie di rilevazione e non tutti i finanziatori partecipano alla banca dati. È utile ai soggetti che hanno una buona “storia creditizia” per ottenere un finanziamento più facilmente, e a condizioni migliori, e alle banche e alle società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi (per maggiori informazioni, cfr. sul portale *L'Economia per tutti*: **Glossario**).

I PRESUPPOSTI DELLA SEGNALEZIONE IN CR

Nel 2008 Francesco ottiene dalla sua banca un prestito di 15.600 euro, con l'obiettivo di finanziare l'acquisto di alcuni mobili. Negli anni Francesco ha alcune difficoltà economiche e non sempre riesce a rispettare le scadenze di pagamento delle rate; nel frattempo la banca cede il credito nei suoi confronti a una società finanziaria, che lo cede a sua volta. Trascorsi alcuni anni, Francesco scopre che, a fronte del mancato pagamento di 11 rate mensili, sono state effettuate diverse segnalazioni a sofferenza a suo carico nella CR da parte delle banche o delle finanziarie che nel corso del tempo hanno acquisito la titolarità del suo credito a seguito di operazioni di cessione. Francesco decide quindi di rivolgersi all'ABF, lamentando di non essere mai stato preavvisato delle segnalazioni e che l'ultima finanziaria (divenuta titolare del credito a partire dal 2021) non ha svolto un'istruttoria adeguata sulla sua situazione debitoria; domanda pertanto la cancellazione delle segnalazioni a suo carico, il risarcimento dei danni e il rimborso delle spese legali.

Il Collegio, in linea con il consolidato orientamento dell'ABF³¹, ha dichiarato che **la mancata informativa di imminente segnalazione in Centrale dei rischi non rende illegittima la segnalazione, ma può dare luogo soltanto al risarcimento del danno, se provato**. Ha inoltre ricordato che, **nelle ipotesi di cessione del credito, l'obbligo di preavviso grava unicamente sul primo soggetto segnalante**. Pertanto, poiché la finanziaria chiamata in giudizio da Francesco aveva acquistato il credito da una precedente banca, ha proseguito la segnalazione in continuità e non era tenuta a fornirgli una nuova informativa preventiva. Inoltre, con riferimento all'assenza di adeguata istruttoria, l'Arbitro ha richiamato l'orientamento del Collegio di coordinamento³², secondo cui **la banca (o finanziaria) che acquista il credito ed effettua segnalazioni in continuità è tenuta a verificare eventuali elementi sopravvenuti che rendano necessaria una diversa valutazione della posizione del debitore**. Considerato che nel caso di specie la finanziaria ha provato che nella situazione di Francesco non vi era alcun elemento nuovo, sopravvenuto dopo l'acquisto del credito, il Collegio ha respinto il ricorso e confermato la legittimità dell'iscrizione³³.

³¹ Collegio di coordinamento, decisione **4519/2023**.

³² Collegio di coordinamento, decisione **1317/2023**.

³³ Decisione **5577/2024**.

IL PREAVVISO DI SEGNALAZIONE IN CR PER I CLIENTI NON CONSUMATORI

Melissa è titolare di un'impresa individuale che produce cosmetici e che negli ultimi anni ha avuto alcune difficoltà economiche. In particolare la ditta ha accumulato debiti verso la propria banca per circa 9.000 euro e ha tentato negli anni di concordare un piano di rientro. Quando scopre che la sua ditta è stata segnalata a sofferenza in CR, Melissa si rivolge all'ABF per contestare il mancato preavviso della segnalazione.

Il Collegio ha ricordato che, **quando il ricorso è presentato da un cliente non consumatore, l'intermediario non ha l'obbligo di inviare un preavviso di segnalazione ma solo di inviare un'informativa contestuale**, la cui mancanza può al massimo dare luogo al risarcimento del danno. Considerato che agli atti risultava un preavviso di segnalazione del quale era stata provata la consegna, l'ABF ha rigettato il ricorso³⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La giurisprudenza, pronunciandosi su casi simili, ha condiviso l'orientamento dell'ABF osservando che il mancato o tardivo invio del preavviso di segnalazione in CR non determina la cancellazione automatica della segnalazione, ma può dar luogo solo a risarcimento del danno. Inoltre le segnalazioni in CR devono sempre essere effettuate in seguito a una valutazione complessiva della posizione del debitore per verificare che si trovi in uno stato di "grave difficoltà economica"¹.

¹ Tribunale di Padova, sentenza del 13 agosto 2024, n. 1409.

³⁴ Decisione **3074/2024**.



RICORSO

CHI

QUANTO

QUANDO

COME

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

Nel presente capitolo vengono illustrate alcune questioni di procedura decise dai Collegi: sono state semplificate per richiamare l'attenzione sugli aspetti più rilevanti¹ e aiutare a definire i confini dell'attività dell'Arbitro.



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

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso all'ABF può essere presentato dal cliente, ossia colui che ha o ha avuto un rapporto contrattuale oppure, in generale, è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, compresi i servizi di pagamento.

LEGITTIMAZIONE ATTIVA E COINTESTAZIONE DEL CONTO

Giancarlo è cointestatario di un conto corrente insieme alla moglie. Nel luglio 2023 viene avvisato tramite SMS di una serie di movimenti anomali sul conto e, contattato da un sedicente operatore del servizio clienti della banca per risolvere il suo problema, comunica i dati della propria carta. Dopo essersi reso conto della truffa subita, Giancarlo si rivolge all'ABF, avendo ricevuto risposta negativa al reclamo presentato alla sua banca. Nel procedimento ABF l'intermediario sostiene che il ricorso di Giancarlo sia inammissibile, in quanto presentato da uno solo dei cointestatari del conto corrente.

Il Collegio, esaminata la questione, ha affermato che, in caso di disconoscimento di operazioni bancarie, **il singolo cointestatario del rapporto di conto corrente è legittimato a presentare il ricorso, anche in assenza di adesione dell'altro cointestatario².**

¹ I riferimenti a fatti e persone illustrati sono puramente casuali.

² Decisione **7176/2024**.



Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso può essere presentato nei confronti di una banca, di un intermediario finanziario iscritto in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia o comunque previsti dalla normativa di settore (società finanziaria, confidi, istituto di pagamento, istituto di moneta elettronica), di Poste Italiane per l'attività di Bancoposta o di un intermediario estero operante in Italia. Se l'intermediario non rientra tra le categorie indicate, o non ha più la qualifica di intermediario, l'ABF non può esaminare il ricorso.

Dall'8 marzo 2025 è inoltre possibile presentare ricorso anche nei confronti dei gestori di crediti in sofferenza; si tratta di società iscritte in un apposito albo (tenuto dalla Banca d'Italia e consultabile al sito **Albi ed elenchi di vigilanza**) le quali, per conto degli acquirenti di crediti in sofferenza, curano in tutto o in parte: la riscossione e il recupero dei pagamenti, la rinegoziazione dei termini e delle condizioni contrattuali; la gestione dei reclami; l'informativa al debitore relativa alle variazioni dei tassi di interesse e degli oneri o a ogni pagamento dovuto.

LEGITTIMAZIONE PASSIVA E GESTORI DEI CREDITI

Vincenzo scopre di essere stato segnalato a sofferenza nella Centrale dei rischi per debiti di una società di cui era garante, situazione che risaliva a diversi anni prima. Nel tempo il credito era stato ceduto e ora fa capo a una società veicolo³, che ne ha delegato la gestione a un intermediario finanziario (*servicer*). Vincenzo ritiene che la segnalazione non sia corretta, in quanto non ha mai ricevuto preavviso o richiesta di pagamento; sostiene inoltre che il credito in questione sia prescritto: chiede quindi al *servicer* di cancellare la segnalazione e, ricevuto un rifiuto, decide di rivolgersi all'ABF.

L'Arbitro ha rilevato in primo luogo che le segnalazioni alla Centrale dei rischi competono all'ente titolare del credito che, in questo caso, è la società veicolo. Ha quindi ricordato come, secondo i Collegi, **il *servicer* di una società veicolo possa disporre la cancellazione o la rettifica delle segnalazioni nella Centrale dei rischi solo se, in base agli atti, la procura relativa alla gestione dei crediti comprenda anche il potere di effettuare le segnalazioni**. Poiché nel caso in esame la procura non prevedeva tale potere, ma solo quello di incassare le somme e gestire i crediti, l'intermediario convenuto deve considerarsi privo di legittimazione passiva e, pertanto, il ricorso è stato rigettato.

³ Le società veicolo (*special purpose vehicle*, SPV) sono società per la cartolarizzazione del credito, che hanno per unico oggetto l'acquisto di finanziamenti o altre attività finanziarie cedute da banche o da altri intermediari (finanziatori cedenti) e che, a fronte di queste operazioni, emettono titoli negoziabili sul mercato.

Il Collegio ha precisato infine che nemmeno la società veicolo, titolare del credito, poteva essere utilmente convenuta davanti all'ABF: **questo tipo di società non rientra infatti tra gli intermediari tenuti ad aderire all'Arbitro e un eventuale ricorso contro di esse è considerato inammissibile**⁴.

LEGITTIMAZIONE PASSIVA E CESSIONE DEL CREDITO

Nel 2023 Filippo ha estinto anticipatamente un finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio ottenuto nel 2017 e ha chiesto il rimborso della parte di oneri non goduti. La banca ha risposto di non essere il soggetto tenuto al rimborso, avendo acquistato il credito da un altro intermediario con cui originariamente era stato concluso il contratto. Filippo si è quindi rivolto all'ABF.

L'Arbitro, richiamando quanto stabilito dal Collegio di coordinamento⁵, ha affermato che, **quando il credito finanziato è ceduto, la banca tenuta alla restituzione degli oneri non goduti è quella che ha ricevuto dal cliente le somme pagate per l'estinzione anticipata del finanziamento**. Ha ritenuto pertanto il ricorso ammissibile nei confronti della banca chiamata in causa da Filippo, trattandosi di quella che aveva emesso il conto estintivo e ricevuto le somme dovute per l'estinzione⁶.



La competenza per materia, temporale e per valore

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il ricorso all'ABF deve riguardare un'operazione o un servizio bancario o finanziario (ad es. conti correnti, mutui, prestiti personali, altri finanziamenti anche per l'acquisto di beni, carte di credito e bancomat e segnalazioni alla Centrale dei rischi). Se invece la controversia riguarda servizi o attività con finalità di investimento (come negoziazioni o collocamenti di titoli, consulenze in materia di investimenti, gestione di patrimoni), è possibile rivolgersi all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, istituito presso la Consob.

Non è possibile rivolgersi all'ABF per controversie relative a operazioni o a comportamenti anteriori al sesto anno precedente la data di proposizione del ricorso.

Con il ricorso all'ABF si può richiedere all'intermediario una somma pari o inferiore a 200.000 euro. Non ci sono invece limiti di importo se è chiesto soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad es. la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo avere estinto un mutuo).

⁴ Decisione **3564/2024**. Nei confronti delle SPV non è possibile presentare un ricorso all'ABF anche dopo l'8 marzo 2025, in quanto queste società non rientrano tra i gestori di crediti in sofferenza.

⁵ Collegio di coordinamento, decisione **6816/2018**.

⁶ Decisione **8269/2024**.

LA COMPETENZA PER MATERIA E LA NORMATIVA ANTIRICICLAGGIO

Nel 2023 Chiara viene coinvolta in un procedimento penale in quanto intestataria di un conto corrente, che dichiara di non avere mai aperto, sul quale sono confluiti proventi derivanti da attività illecite. Chiara scopre di essere stata vittima di un “furto d’identità”: il conto online infatti è stato aperto senza recarsi in banca, attraverso una procedura informatica che prevede l’identificazione del cliente mediante autoscatto e caricamento della carta d’identità. Per difendersi nel procedimento penale Chiara sostiene ingenti spese di giudizio e si rivolge quindi all’intermediario che ha consentito l’apertura del conto a suo nome per chiedere il risarcimento del danno, anche reputazionale, subito per effetto del mancato rispetto delle verifiche previste dalla normativa antiriciclaggio. L’intermediario risponde negativamente, ritenendo di avere adottato i dovuti presidi e Chiara si rivolge quindi all’ABF.

Nel caso di specie l’Arbitro ha affrontato il tema della competenza per materia, affermando il principio secondo cui **l’ABF è competente a pronunciarsi anche su ricorsi che riguardano la normativa antiriciclaggio, quando la contestazione è volta alla verifica della correttezza del comportamento tenuto dall’intermediario nell’attuazione di tale normativa**⁷. Nel caso esaminato il Collegio ha ritenuto che l’intermediario non avesse provveduto all’adeguata verifica con il dovuto rigore e ha accertato il diritto di Chiara al risarcimento del danno, quantificato in via equitativa nella somma di 5.000 euro.

LA COMPETENZA PER MATERIA E I SERVIZI DI INVESTIMENTO

Compiuti 18 anni, Maria Rosaria si reca in banca per chiudere il libretto di risparmio dedicato ai minorenni, aperto dalla madre alla sua nascita. Nell’occasione le viene proposto un investimento dal rendimento molto conveniente e la giovane, senza alcuna esperienza in materia finanziaria, accetta il suggerimento. Dopo due anni si accorge non solo che l’investimento aveva prodotto perdite rilevanti, ma che non era affatto adeguato alle sue esigenze: la banca in effetti aveva inserito informazioni non corrette sul suo profilo di rischio. Sentendosi raggirata, Maria Rosaria decide di rivolgersi all’ABF per ottenere la restituzione del denaro investito.

Il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile. **L’ABF non è infatti competente a decidere su questioni che riguardano gli investimenti finanziari, come quelli relativi alla valutazione del profilo di rischio del cliente e agli obblighi informativi sulle caratteristiche dell’investimento**⁸. In questi casi la competenza è dell’ACF.

LA COMPETENZA TEMPORALE E PER VALORE

Vania riceve una telefonata da una società di recupero crediti che, per conto della banca, le chiede di pagare in breve tempo numerose rate arretrate di due mutui. Vania non intende farlo, sostenendo che le richieste della banca siano illegittime. Secondo l’interessata infatti i prestiti, sottoscritti nel 2010, presentavano condizioni contrattuali indeterminate ed

⁷ Collegio di coordinamento, decisioni **6070/2024** e **11070/2023**.

⁸ Decisione **3897/2024**.

erano pertanto nulli. Si rivolge quindi all'ABF per chiedere l'azzeramento del debito e un risarcimento di 500.000 euro per i danni morali e di salute che la società di recupero crediti le avrebbe causato.

Il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile per due motivi. La richiesta di accertare l'invalidità dei mutui non poteva essere esaminata, in quanto **l'ABF non può decidere su operazioni o comportamenti che risalgono a oltre sei anni prima della data del ricorso** (nel caso in esame i fatti contestati si erano verificati nel 2010). Anche il risarcimento di 500.000 euro non poteva essere preso in considerazione, in quanto **l'ABF può esaminare solo le richieste di denaro che non superano 200.000 euro**⁹.



Il preventivo reclamo all'intermediario

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

È possibile presentare ricorso all'ABF solo dopo avere avanzato reclamo all'intermediario e se quest'ultimo non ha risposto nel termine di 60 giorni (o entro 15 giorni nel caso di contestazioni in materia di servizi di pagamento), oppure se il cliente non è soddisfatto della risposta.

L'OBLIGO DI PRESENTARE RECLAMO ALL'INTERMEDIARIO

Gabriella ha ottenuto da una banca un mutuo indicizzato al franco svizzero e successivamente si è accorta che la rata da pagare è aumentata in quanto una clausola contrattuale ne collegava l'importo alla quotazione di tale valuta rispetto all'euro. Gabriella ritiene che queste previsioni siano nulle e, considerando inutile discutere con la banca, presenta un ricorso direttamente all'ABF.

Le disposizioni per il funzionamento dell'ABF prevedono che il cliente, prima di presentare un ricorso, debba inviare un reclamo scritto¹⁰ alla banca e attendere 60 giorni per la risposta¹¹. Poiché Gabriella non aveva presentato alcun reclamo, il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile¹². L'ABF ha sottolineato che lo scopo del reclamo è quello di consentire alle parti di chiarire le proprie posizioni per risolvere il problema in via amichevole. Il ricorso dichiarato inammissibile per mancanza del reclamo (o perché il cliente non ha atteso il termine concesso alla banca per rispondere) può essere comunque ripresentato, previo invio del reclamo stesso¹³.

⁹ Decisione **1714/2024**.

¹⁰ Per reclamo si intende ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

¹¹ Ai fini della presentazione del ricorso, per i servizi di pagamento la comunicazione alla banca di disconoscimento delle operazioni non autorizzate equivale al reclamo.

¹² Decisione **5740/2024**.

¹³ Collegio di coordinamento **15400/2021**.



Le altre questioni di procedura

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Non possono essere proposti all'ABF ricorsi su controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria o affidate a un arbitro, oppure per le quali sia in corso un tentativo di conciliazione o di mediazione, promosso dal cliente o al quale quest'ultimo abbia aderito. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se la procedura conciliativa fallisce; in questo caso il ricorso può essere proposto entro il termine di dodici mesi dal fallimento di tale procedura, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo.

LA PENDENZA DI QUESTIONI DAVANTI ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

Federica ritiene di avere subito un torto dalla banca che, pur avendo ricevuto la sua richiesta di liquidazione del saldo del conto del padre, da poco deceduto, non le ha concesso il tempo sufficiente a procurarsi i documenti necessari per la successione. Scopre infatti che nel frattempo il saldo del conto era stato liquidato ai fratelli del padre, i quali avevano dichiarato di essere gli unici eredi. Decisa a ottenere un risarcimento, cita la banca in tribunale e, allo stesso tempo, presenta un ricorso all'ABF sulla stessa questione.

Il Collegio, preso atto dell'esistenza del procedimento davanti al giudice, **ha ritenuto il ricorso inammissibile poiché le disposizioni ABF impediscono all'Arbitro di esaminare le questioni sottoposte all'Autorità giudiziaria**¹⁴.

¹⁴ Decisione **7907/2024**.

