



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2014

Numero 5 - giugno 2015

© Banca d'Italia, 2015

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 0647921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

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

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Giugno 2015*

INDICE

Premessa	7
1. Le caratteristiche dell'Arbitro Bancario Finanziario	9
Che cos'è l'ABF	9
Come funziona l'ABF	10
L'ABF e il ruolo della Banca d'Italia	13
L'ABF e le finalità di vigilanza	14
2. L'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario	16
Il quinto anno di funzionamento	16
La composizione dei Collegi territoriali	17
Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia	18
L'evoluzione normativa	18
Le iniziative per favorire la conoscenza dell'attività dell'ABF	20
La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net	21
3. I dati sui ricorsi e sull'andamento operativo	23
Sintesi	23
Gli andamenti aggregati	23
L'oggetto della controversia	27
Le tipologie di intermediari	32
L'esito dei ricorsi	33
Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2015	37
4. Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2014	38
Il conto corrente	38
Le problematiche riguardanti le condizioni applicate	41
I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	46
I mutui e gli altri finanziamenti	47
Il credito ai consumatori	51
L'usura	54

Le carte di debito e di credito	56
Gli assegni e gli altri titoli di credito	59
Le iscrizioni nelle banche dati	60
5. I confini dell'attività dell'ABF e altre questioni di procedura	65
La legittimazione attiva	65
La legittimazione passiva	66
La competenza per materia, temporale, per valore	67
Il preventivo reclamo	68
Altre questioni di procedura	69
La cessazione della materia del contendere	71
6. Prime informazioni sul 2015	72
Il conto corrente, i depositi e i finanziamenti	72
La sospensione del pagamento delle rate di mutuo	73
Gli strumenti di pagamento	74
Gli adempimenti antiriciclaggio	75
Questioni di procedura	75
7. Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento	77
QUESTIONI DI MERITO	77
L'usura e gli interessi moratori	77
Le commissioni illegittime e la disciplina in materia di usura	79
La restrizione dell'ipoteca	80
L'estinzione anticipata di un mutuo indicizzato al franco svizzero	81
L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto	82
L'utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento	84
QUESTIONI DI PROCEDURA	86
La legittimazione passiva in caso di cessione di un ramo d'azienda	86
La competenza per materia	88
Le controversie in tema di deposito titoli in amministrazione	88
La competenza territoriale	89
La competenza per valore	90
Il mancato rispetto del termine previsto per il ricorso all'ABF	90
La preventiva sottoposizione all'Autorità giudiziaria	91

Appendice	93
Dati statistici	95
Note metodologiche	116
Composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento	119

INDICE DEI RIQUADRI

CAPITOLO 1

Il ricorso all'ABF	10
--------------------	----

CAPITOLO 4

Il conto corrente	39
Lo <i>ius variandi</i>	42
L'anatocismo	43
Le commissioni di affidamento	44
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	44
I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi	46
Il mutuo	47
La sospensione del pagamento delle rate di mutuo	49
I confidi	51
Il credito ai consumatori	51
La cessione del quinto dello stipendio e della pensione	52
La disciplina in materia di usura	54
La disciplina in materia di servizi di pagamento	56
La Centrale dei rischi	60
I sistemi privati di informazione creditizia	61
La Centrale di allarme interbancaria	63

PREMESSA

La presente Relazione illustra l'attività svolta nel corso del 2014 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari istituito ai sensi dell'art. 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB).

Il volume è articolato in sette capitoli.

Il primo è dedicato alla descrizione del ruolo dell'ABF e delle modalità di funzionamento del sistema, con riferimento ai Collegi di cui si compone l'organo giudicante e alle strutture di supporto messe a disposizione dalla Banca d'Italia. Vengono inoltre illustrati i rapporti con quest'ultima quale Autorità di vigilanza sui settori bancario e finanziario.

Nel secondo capitolo sono descritti l'attività svolta dall'Arbitro Bancario Finanziario nel suo quinto anno di funzionamento e i mutamenti intervenuti nella composizione dei Collegi e delle Segreterie tecniche; sono inoltre illustrate le novità normative che interessano il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Per comodità di consultazione, i primi due capitoli ripropongono contenuti già presenti nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* relativa al 2013, aggiornati dove necessario.

Il terzo capitolo riporta dati statistici su ricorsi, esiti delle decisioni e attività dei Collegi nel 2014 e nei primi mesi dell'anno in corso.

Nel quarto capitolo sono esposte le principali tematiche affrontate dall'ABF nel 2014; nel quinto vengono riportate alcune questioni che riguardano i confini della giurisdizione dell'Arbitro.

Prime informazioni sulle decisioni pubblicate nel 2015 sono contenute nel sesto capitolo.

Nel settimo sono riportate in sintesi le pronunce del Collegio di coordinamento, operativo dal 2012 allo scopo di assicurare una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi territoriali e sciogliere i possibili nodi interpretativi.

Completano la Relazione un'Appendice statistica sul contenzioso affluito all'Arbitro nel corso dell'anno e alcuni prospetti che riepilogano la composizione dei Collegi territoriali e del Collegio di coordinamento.

Il volume è disponibile sia sul sito internet della Banca d'Italia sia su quello dell'ABF; può inoltre essere richiesto, in formato cartaceo, presso tutte le Filiali della Banca d'Italia, e presso la Biblioteca Paolo Baffi (richieste.pubblicazioni@bancaditalia.it).

La consultazione online permette di attivare collegamenti ipertestuali ai provvedimenti normativi e alle decisioni dei Collegi richiamati nel volume, nonché

ai siti internet della Banca d'Italia e di altre istituzioni per approfondimenti su temi specifici.

Con la presente Relazione la Banca d'Italia adempie l'obbligo previsto dalla [delibera CICR del 29 luglio 2008, n. 275](#) e dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009, d'ora in avanti anche solo [disposizioni ABF](#)).

1. LE CARATTERISTICHE DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Di seguito si illustrano i tratti essenziali dell'ABF con riguardo agli obiettivi e alla configurazione del sistema nonché alle modalità di funzionamento dei Collegi. Viene inoltre descritto il ruolo svolto dalla Banca d'Italia a supporto dell'Arbitro e sono illustrati i rapporti dello stesso con la Vigilanza.

Che cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario è stato istituito nel 2009 dalla Banca d'Italia in attuazione dell'art. 128-*bis* del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), introdotto dalla legge 28 dicembre 2005, n. 262 (legge sul risparmio).

La legge sul risparmio ha previsto in particolare che nei settori bancario e finanziario operino sistemi volti alla risoluzione delle liti in via stragiudiziale, ossia al di fuori del processo ordinario. La legge fissa i principi ai quali i sistemi devono conformarsi: rapidità, economicità ed effettività della tutela; imparzialità e rappresentatività dell'organo decidente; salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela previsti dall'ordinamento.

L'ABF è un sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR) di tipo decisorio: la soluzione della lite avviene attraverso la pronuncia di un organo terzo che esamina il caso esclusivamente alla luce dei documenti presentati dalle parti e delibera sulla base delle domande formulate dal cliente.

La decisione, rimessa in modo pieno ed esclusivo ai Collegi, è assunta sul singolo caso secondo diritto, ossia applicando le leggi e i regolamenti che disciplinano la questione controversa, nonché i principi generali del diritto civile e processuale.

Le pronunce dell'ABF non sono sentenze: non vincolano giuridicamente né il cliente né l'intermediario e lasciano ferma per entrambi la possibilità di rimettere la controversia all'esame del giudice civile¹.

Il valore delle decisioni dell'Arbitro risiede nella loro autorevolezza e imparzialità. Nel caso in cui l'intermediario si rifiuti di dare esecuzione a quanto stabilito dal Collegio, è prevista la pubblicazione della notizia del suo inadempimento sul sito internet dell'ABF.

¹ Con ordinanza 4 luglio 2011, n. 218, la Corte costituzionale ha chiarito che l'ABF non può essere considerato alla stregua di un organo giurisdizionale, escludendo la legittimazione dell'Arbitro a sollevare questioni di legittimità costituzionale.

L'Arbitro Bancario Finanziario non deve essere confuso con l'arbitrato, istituto previsto dal Codice di procedura civile per consentire alle parti, sulla base di un accordo precedente o successivo all'insorgere della controversia, di sottoporre la lite al giudizio di uno o più arbitri, chiamati a emettere una decisione vincolante.

L'ABF non può inoltre essere assimilato alla mediazione civile di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modificazioni. Le due procedure divergono quanto a fonti normative, ambito di applicazione e presupposti di accesso; profondamente diversi sono inoltre gli esiti dei procedimenti.

La procedura dinanzi all'ABF si conclude con la pronuncia priva di esecutività di un organo terzo, cui è affidato il compito di decidere chi ha torto e chi ha ragione; la procedura di mediazione invece si conclude – in caso di successo – con un verbale di conciliazione della controversia, sottoscritto dalle parti e dal mediatore, che può essere omologato dal giudice e acquistare valore di titolo esecutivo.

Ai sensi del D.lgs. 28/2010 – come modificato dal decreto legge 21 giugno 2013, n. 69, convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98 – il ricorso al procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale: la domanda al giudice ordinario non può essere proposta se non viene preventivamente attivata la procedura di mediazione. In forza delle medesime disposizioni di legge, tale condizione si ritiene soddisfatta anche mediante ricorso al sistema dell'ABF.

Come funziona l'ABF

L'adesione al sistema dell'ABF da parte degli intermediari è obbligatoria per legge e costituisce una condizione per l'esercizio dell'attività bancaria e finanziaria; per l'inosservanza dell'obbligo è prevista l'irrogazione di una sanzione amministrativa pecuniaria.

Devono aderire al sistema gli intermediari iscritti negli albi e negli elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (le banche, le società finanziarie, gli istituti di pagamento, gli istituti di moneta elettronica, i confidi, Poste Italiane in relazione all'attività di bancoposta), nonché gli intermediari esteri operanti in Italia che non partecipano a un sistema stragiudiziale aderente alla rete europea Fin-Net, promossa dalla Commissione europea.

IL RICORSO ALL'ABF

Il ricorso all'Arbitro può essere presentato, in caso di controversia in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, nonché di servizi di pagamento, solo dopo aver inoltrato un reclamo scritto all'intermediario, il quale è tenuto a rispondere entro 30 giorni. In mancanza di risposta o se quest'ultima non soddisfa il cliente, è possibile rivolgersi all'ABF.

Il ricorso deve essere presentato entro dodici mesi dall'inoltro del reclamo all'intermediario. Se sono trascorsi più di dodici mesi il cliente è tenuto a formulare un nuovo reclamo prima di rivolgersi all'ABF, pena l'inammissibilità del ricorso.

L'Arbitro può decidere sulle controversie a condizione che l'importo richiesto dal ricorrente non sia superiore a 100.000 euro. Possono inoltre essere sottoposte all'ABF tutte le controversie riguardanti l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Non possono essere contestati comportamenti o operazioni anteriori al 1° gennaio 2009.

La procedura prende avvio con la presentazione del ricorso mediante la compilazione di un [modulo](#) (disponibile in formato editabile sul sito dell'ABF) nel quale il cliente espone i termini della questione insorta e la propria richiesta, allegando eventuali documenti necessari alla decisione.

Il ricorso può essere spedito alla Segreteria tecnica del Collegio competente o a una qualsiasi Filiale della Banca d'Italia, nonché presentato di persona presso le [Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico](#). Per i dettagli sulle modalità di presentazione del ricorso si rinvia alla [Guida pratica](#) che contiene il modulo di ricorso e le relative istruzioni per la compilazione.

Il ricorso non può essere esaminato quando è incompleto, irregolare oppure è stato presentato oltre i termini previsti. È irricevibile, ad esempio, quando: (a) la controversia non rientra nella competenza dell'Arbitro; (b) risulta indeterminato il cliente o l'intermediario, ovvero è proposto nei confronti di soggetti non aderenti al sistema; (c) manca la contestazione di un comportamento dell'intermediario; (d) non è presentato utilizzando l'apposita modulistica oppure è privo di firma; (e) è proposto oltre la scadenza del termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario; (f) si riferisce a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009.

Nel sito dell'ABF è disponibile un [percorso guidato](#) che consente di verificare in concreto se una controversia può essere sottoposta all'esame dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Se il contrasto sorto tra cliente e intermediario non riguarda la prestazione di operazioni e servizi bancari e finanziari ma prodotti, servizi o attività con finalità di investimento, il cliente si può rivolgere alla [Camera di conciliazione e arbitrato](#), istituita presso la Consob, o all'[Ombudsman-Giurì bancario](#), operante presso il Conciliatore Bancario Finanziario.

Il cliente può ricorrere all'ABF senza l'assistenza di un legale e con costi di accesso estremamente contenuti: è richiesto un contributo di 20 euro per le spese della procedura che viene rimborsato dall'intermediario qualora la decisione dell'Arbitro sia favorevole al cliente. In questo caso l'intermediario deve pagare un contributo di 200 euro: il mancato versamento è considerato inadempimento alla decisione dell'ABF.

È inoltre previsto che gli intermediari paghino alle associazioni cui fanno riferimento un contributo annuale, determinato in base all'importo complessivo dei compensi dovuti ai membri dei Collegi che rappresentano l'industria bancaria e finanzia-

ria. L'omesso versamento del contributo costituisce una "mancata cooperazione" al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario.

Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in tre Collegi su base territoriale; la competenza dei singoli Collegi è definita in ragione del domicilio del ricorrente.

Ciascun Collegio è composto da cinque membri nominati dalla Banca d'Italia, di cui tre (tra i quali il Presidente) scelti dalla Banca d'Italia stessa e due designati delle associazioni rappresentative, rispettivamente, degli intermediari e dei clienti (per l'attuale composizione cfr. le figure in Appendice)²; per la nomina sono previsti specifici requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.

Il termine per la definizione dei ricorsi, di natura ordinatoria, è fissato in complessivi 105 giorni, di cui 45 riconosciuti all'intermediario per presentare le proprie controdeduzioni³ e 60 per assumere la decisione, fatti salvi eventuali periodi di sospensione; 30 giorni sono previsti per comunicare alle parti la pronuncia completa di motivazione.

Il Collegio decide sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria e le decisioni sono adottate applicando il diritto vigente, nonché, ove esistenti e rilevanti per la materia oggetto del ricorso, le previsioni di codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce.

Accanto ai Collegi territoriali è operativo dal 2012 il Collegio di coordinamento, istituito allo scopo di assicurare una maggiore uniformità tra gli orientamenti dei Collegi. L'organo è composto dai Presidenti dei Collegi territoriali e da due membri rappresentativi degli intermediari e dei clienti estratti annualmente a sorte. Le funzioni di Presidente sono svolte dal più anziano tra i Presidenti dei singoli Collegi (per l'attuale composizione cfr. la figura in Appendice).

Il Collegio territoriale, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la controversia sottoposta al suo esame abbia dato o possa dar luogo a orientamenti non uniformi, rimette la decisione al Collegio di coordinamento, disponendo la sospensione del procedimento.

Il ricorso è rimesso al Collegio di coordinamento anche nel caso in cui la controversia ponga questioni di competenza o comunque attinenti alla disciplina del procedimento e il Collegio non condivida i principi di diritto enunciati, con precedenti decisioni, a tale riguardo.

² Per i clienti consumatori i membri sono designati dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU); per i clienti professionisti/imprenditori sono invece indicati da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confartigianato e Confagricoltura; per gli intermediari sono designati dal Conciliatore BancarioFinanziario.

³ L'intermediario trasmette alla competente Segreteria tecnica le proprie controdeduzioni entro 30 giorni dalla ricezione del ricorso. Se l'intermediario aderisce a organismi associativi, le controdeduzioni sono trasmesse, entro il medesimo termine di 30 giorni, a tali organismi i quali, non oltre 15 giorni dalla ricezione, provvedono a inoltrarle alla Segreteria tecnica.

Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione del Collegio di coordinamento, esplicitano nella motivazione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa.

L'ABF e il ruolo della Banca d'Italia

La [delibera CICR del 29 luglio 2008, n. 275](#), attuativa dell'art. 128-*bis* TUB, assegna un ruolo centrale alla Banca d'Italia per assicurare il pieno conseguimento degli obiettivi stabiliti dalla legge.

All'Istituto sono affidati compiti di carattere normativo, connessi con l'emanazione delle disposizioni applicative, la nomina dei membri dell'organo decidente, nonché alcune attività ausiliarie per il buon funzionamento del sistema.

La Banca d'Italia mette a disposizione dell'ABF mezzi e risorse, anche attraverso le Segreterie tecniche: strutture composte da dipendenti della Banca e istituite presso le Sedi di Milano, Roma e Napoli a sostegno dell'attività dei rispettivi Collegi (cfr. il paragrafo: *Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia* del capitolo 2).

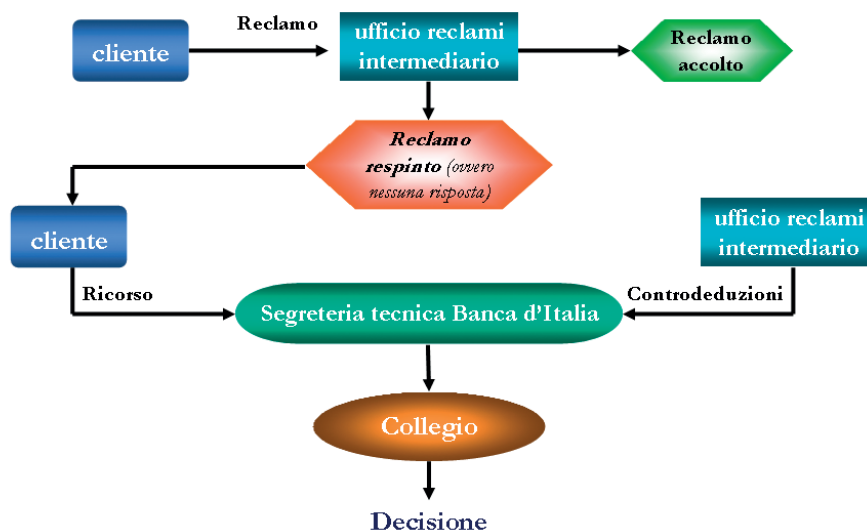
Le Segreterie tecniche svolgono le attività procedurali relative ai ricorsi; in particolare: (a) ricevono le istanze; (b) accertano la completezza e la regolarità della documentazione presentata dalle parti e il rispetto dei termini; (c) richiedono, se necessario, ulteriori notizie e informazioni; (d) curano le comunicazioni alle parti e predispongono una relazione tecnica per i componenti del Collegio. Si occupano inoltre degli adempimenti necessari al funzionamento dei Collegi: predispongono – ai fini dell'approvazione da parte del Presidente – il calendario e l'agenda delle riunioni, provvedendo alle relative convocazioni. Addetti alle Segreterie tecniche assistono alle riunioni dei Collegi e ne redigono i verbali.

Successivamente all'adozione delle decisioni, le Segreterie tecniche ne verificano il regolare adempimento da parte degli intermediari e provvedono alle conseguenti forme di pubblicità in caso di accertato inadempimento; corrispondono inoltre alle esigenze informative espresse dai ricorrenti o da altri soggetti legittimati.

L'articolazione dell'ABF su base territoriale ha reso opportuna l'istituzione di una struttura centrale di coordinamento posta, dal 2014, all'interno del nuovo Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio, a seguito della ristrutturazione organizzativa della funzione di vigilanza.

La struttura centrale coordina le Segreterie tecniche e cura il buon funzionamento del sistema; in particolare provvede: (a) alle attività connesse con la nomina dei componenti dell'organo decidente; (b) all'informativa al pubblico sulle attività svolte dall'ABF; (c) al monitoraggio dei processi di lavoro e all'individuazione di linee guida per garantire l'efficienza complessiva del sistema; (d) al supporto specialistico nei confronti delle Segreterie tecniche; (e) all'assistenza tecnico-operativa ai Collegi; (f) ad assicurare la manutenzione evolutiva della procedura informatica di supporto, in collaborazione con le funzioni tecniche della Banca d'Italia.

Funzionamento dell'ABF



La Banca d'Italia è impegnata ad affinare le modalità di funzionamento del sistema, in linea con gli obiettivi stabiliti nel [Piano strategico 2014-16](#) che riserva specifico rilievo all'attività dell'Arbitro.

L'ABF e le finalità di vigilanza

L'ABF, quale sistema alternativo di risoluzione delle controversie, svolge un'attività che non è finalizzata solo a ripristinare l'equilibrio del singolo rapporto oggetto di contrasto, ma anche a conseguire obiettivi di efficienza e competitività del sistema finanziario.

Meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela, migliorano la fiducia del pubblico nei confronti degli intermediari, promuovono un più attento presidio dei rischi legali e reputazionali.

La Banca d'Italia verifica che gli intermediari rispettino la disciplina in materia di trasparenza e correttezza, operando controlli a distanza e svolgendo ispezioni presso sportelli e direzioni generali; in caso di irregolarità, anomalie, comportamenti scorretti, l'Istituto interviene in base alla loro rilevanza, assumendo iniziative nei confronti del sistema o di singoli intermediari.

Gli esiti delle procedure davanti all'ABF forniscono un importante contributo all'attività di controllo: le decisioni dell'Arbitro infatti "integrano il più ampio quadro

informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento della propria funzione regolatrice e di controllo”⁴.

Non sussiste un obbligo per gli intermediari di recepire nei rapporti con la clientela ogni indicazione o soluzione interpretativa espressa nelle proprie decisioni dall'Arbitro. Nondimeno, ai sensi delle disposizioni ABF, le banche e gli intermediari finanziari devono assicurare, adottando specifiche procedure interne, che i propri uffici reclami conoscano gli orientamenti dell'ABF, si mantengano costantemente aggiornati sugli stessi e valutino i reclami presentati dalla clientela anche alla luce di tali orientamenti. In particolare gli uffici reclami sono tenuti a verificare se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe a quelle già decise dai Collegi e a considerare le soluzioni adottate in tali casi.

La Banca d'Italia si attende che gli intermediari, a fronte di un orientamento costante e uniforme dell'ABF in senso favorevole al cliente, risolvano la controversia già in fase di reclamo.

Ferma restando la separatezza tra funzione di vigilanza e sistema dell'ABF, nell'ambito delle attività volte ad assicurare trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, nel 2014 sono stati realizzati diversi interventi nei confronti di singoli intermediari, utilizzando anche informazioni desumibili dagli esiti dei ricorsi all'Arbitro.

Inoltre sono state condotte specifiche analisi sulle prassi adottate dagli intermediari in tema di modifiche unilaterali dei contratti (*ius variandi*), che hanno tenuto conto anche delle evidenze offerte dalle controversie sottoposte all'ABF. In esito agli approfondimenti condotti, con un'apposita [comunicazione al pubblico](#), la Banca d'Italia ha richiamato gli obblighi degli intermediari e sensibilizzato la clientela sui propri diritti in materia.

⁴ In tal senso si esprimono le disposizioni ABF (sez. I, par. 1).

2. L'ATTIVITÀ SVOLTA DALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Il capitolo fornisce una rappresentazione dell'attività svolta dall'Arbitro nel 2014 e dei mutamenti intervenuti nella composizione dei Collegi e negli organici delle strutture della Banca d'Italia impegnate nell'attività di supporto. Specifica attenzione viene riservata all'evoluzione della normativa in materia di *alternative dispute resolution* (ADR), in ambito nazionale ed europeo, anche alla luce delle innovazioni introdotte dalla recente [direttiva UE/2013/11](#).

Il quinto anno di funzionamento

I volumi di attività dell'ABF, nel suo quinto anno di funzionamento, hanno continuato a registrare una crescita significativa. Particolarmente rilevante è stato l'impegno assicurato dai tre Collegi territoriali, nell'attività decisoria, e dalle Segreterie tecniche, nelle funzioni di supporto (cfr. il paragrafo: *Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia*).

Figura 1

Competenza territoriale dei Collegi ABF



Il sistema ha ricevuto 11.237 ricorsi, il 43 per cento in più rispetto all'anno precedente. In media ogni mese oltre 900 clienti (655 nel 2013) hanno sottoposto all'Arbitro una nuova controversia relativa al rapporto intrattenuto con una banca o con un intermediario finanziario in ordine alla correttezza del loro operato o a contrasti su reciproci diritti, obblighi e facoltà.

Nell'anno sono giunti a decisione 8.563 ricorsi, oltre 2.200 in più rispetto al 2013; ogni mese i Collegi hanno mediamente esaminato quasi 800 ricorsi (nel 2013

quasi 600). Nel 67 per cento dei casi l'esito è stato favorevole per i clienti, con accoglimento totale o parziale delle richieste formulate (33 per cento dei casi), ovvero con dichiarazione della cessazione della materia del contendere, conseguente alla soddisfazione del ricorrente nel corso della procedura (34 per cento).

Nel 2014 il Collegio di coordinamento si è riunito tre volte, adottando in totale 26 decisioni: in 17 pronunce ha definito la controversia nel merito, delineando i principi interpretativi cui i Collegi territoriali devono uniformarsi in casi analoghi; in 9 occasioni ha individuato il Collegio territoriale competente a decidere la controversia.

La composizione dei Collegi territoriali

In relazione alla scadenza del mandato quinquennale dei Presidenti dei Collegi territoriali nominati in sede di primo impianto del sistema, nell'ottobre 2014 si è proceduto alle nuove nomine, su designazione della Banca d'Italia.

Nello stesso anno, pure su designazione della Banca d'Italia, è stato nominato un componente supplente e rinnovato l'incarico per un secondo mandato a un componente effettivo dei Collegi.

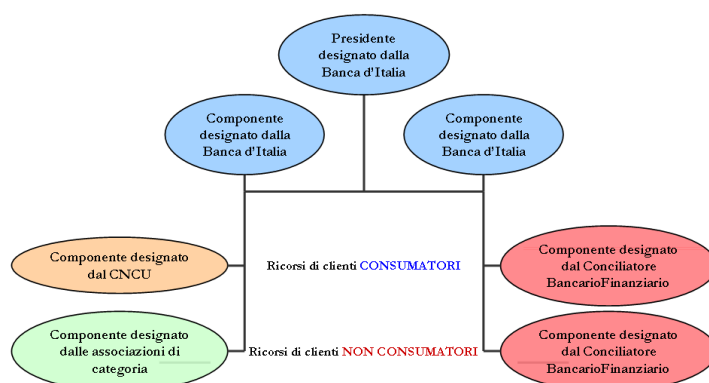
Si è inoltre proceduto alla nomina di due componenti supplenti su designazione del Conciliatore BancarioFinanziario e di quattro componenti (uno effettivo e tre supplenti) su designazione di Confindustria.

Nei primi mesi dell'anno in corso è stato rinnovato l'incarico per un secondo mandato a cinque membri supplenti dei Collegi territoriali, tutti su designazione della Banca d'Italia.

I provvedimenti di nomina sono pubblicati sul sito internet della Banca d'Italia e su quello dell'ABF.

Figura 2

Struttura dei Collegi ABF



L'attuale compagine dei Collegi, riportata nelle figure in Appendice, annovera un totale di 58 componenti (21 effettivi e 37 supplenti). Di questi, 22 (9 effettivi, 13 supplenti) sono stati nominati su designazione della Banca d'Italia; i restanti sono stati designati dal Conciliatore Bancario Finanziario (6 effettivi, 10 supplenti), dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (3 effettivi, 8 supplenti) e da Confindustria (3 effettivi, 6 supplenti).

Le Segreterie tecniche e la struttura centrale di coordinamento della Banca d'Italia

Gli addetti alle Segreterie tecniche, per un totale di 58 elementi, sono così ripartiti: 23 a Milano, 20 a Roma e 15 a Napoli¹.

Presso le Segreterie tecniche sono state attivate task force costituite da elementi provenienti dalle altre Filiali della Banca d'Italia, che hanno fornito un contributo significativo all'attività dell'ABF. È stata rafforzata, in via sperimentale e temporanea, la compagine operativa per consentire agli elementi dotati di competenze giuridiche di focalizzare l'attenzione sull'analisi dei ricorsi; sono state inoltre utilizzate risorse appartenenti ad altre Filiali attraverso strumenti di lavoro a distanza.

Nello scorso anno 48 neolaureati in giurisprudenza hanno svolto tirocini della durata di sei mesi presso le Segreterie tecniche e presso la struttura centrale di coordinamento. Quest'ultima ha svolto un'azione di raccordo informativo nei confronti delle Segreterie tecniche e dei Collegi e ha collaborato alla risoluzione delle problematiche relative alla procedura di supporto insieme al Dipartimento Informatica della Banca d'Italia. Particolare attenzione è stata riservata alla tutela delle diversità, attraverso la valutazione e la verifica di fattibilità di modalità di utilizzo del sistema informatico di supporto all'ABF da parte di risorse diversamente abili.

L'evoluzione normativa

La normativa nazionale. – Con [decreto legge 12 settembre 2014, n. 132](#) (convertito con modificazioni dalla legge 10 novembre 2014, n. 162), nel 2014 è stato introdotto l'istituto della negoziazione assistita; tale procedura si affianca alla mediazione obbligatoria, reintrodotta con il decreto legge 21 giugno 2013, n. 69 (convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2013, n. 98), a seguito della dichiarazione di illegittimità costituzionale per eccesso di delega del decreto legislativo, 4 marzo 2010, n. 28.

A differenza dell'ABF, che ha natura decisoria/aggiudicativa, mediazione e negoziazione assistita mirano a risolvere le controversie in via alternativa al contenzioso ordinario mediante un accordo di natura privatistica e appartengono alla categoria dei sistemi ADR di tipo facilitativo/consensuale.

¹ Dati aggiornati al 9 giugno 2015.

Nella mediazione un soggetto esterno, terzo e imparziale (mediatore), è chiamato a promuovere il raggiungimento di un accordo tra le parti; nella negoziazione assistita sono invece gli avvocati che si adoperano per il raggiungimento di un accordo denominato “convenzione di negoziazione assistita”.

Come la mediazione, anche la negoziazione assistita è condizione di procedibilità della domanda giudiziale in relazione a tipologie di controversie specificamente individuate; dal suo ambito operativo sono escluse le controversie in materia di contratti bancari, finanziari e assicurativi per le quali è previsto l’obbligo di mediazione.

La normativa europea sugli ADR. – La [direttiva UE/2013/11](#) ha l’obiettivo di contribuire, mediante il raggiungimento di un elevato livello di protezione dei consumatori, al corretto funzionamento del mercato comunitario attraverso lo sviluppo di efficaci e rapidi sistemi di risoluzione alternativa delle controversie.

La direttiva obbliga gli Stati membri a garantire la disponibilità di sistemi ADR che soddisfino standard armonizzati di qualità; introduce inoltre un sistema di monitoraggio del funzionamento degli ADR a cura di un’autorità nazionale che dovrà essere specificamente individuata.

La direttiva fissa al 9 luglio 2015 il termine per il recepimento negli ordinamenti nazionali. Per quanto riguarda l’Italia, con la legge 7 ottobre 2014, n. 154 è stata conferita la delega al Governo per l’attuazione di alcune direttive europee, tra cui quella in tema di ADR.

Nel maggio 2015 il Consiglio dei ministri ha approvato in via preliminare uno schema di decreto legislativo che, nel recepire le nuove disposizioni europee sugli ADR, prevede l’assegnazione del ruolo di autorità nazionale competente alle autorità di vigilanza di settore per i rispettivi ambiti di riferimento, nonché al Ministero della Giustizia e al Ministero dello Sviluppo economico in relazione a talune materie specificamente individuate. Per quanto riguarda l’ABF, il ruolo di autorità competente verrebbe quindi affidato alla Banca d’Italia.

Per assicurare uniformità nell’esercizio delle funzioni delle autorità competenti è prevista l’istituzione presso il Ministero dello Sviluppo economico di un tavolo di coordinamento e di indirizzo; il Ministero dello Sviluppo economico è designato come unico punto di contatto con la Commissione europea.

Con l’entrata in vigore della direttiva si pone una duplice esigenza: verificare in quale misura la disciplina e il funzionamento dell’ABF soddisfino i requisiti previsti dalla normativa europea e definire un adeguato sistema di valutazione della qualità del servizio offerto agli utenti.

Sotto il primo profilo l’attuale quadro regolamentare e organizzativo appare in buona sostanza già conforme alla direttiva. Alcuni aspetti suscettibili di affinamento

riguardano lo svolgimento della procedura, anche con riferimento alla possibilità di accedervi online².

Con riferimento al secondo profilo, si renderà opportuno un affinamento dei sistemi di misurazione della qualità dei servizi resi all'utenza, anche attraverso l'introduzione di specifici indicatori (*key performance indicators*, KPI) per il monitoraggio, tra l'altro, degli standard previsti dalla normativa europea.

Le iniziative per favorire la conoscenza dell'attività dell'ABF

Il sito internet dell'ABF costituisce un'importante fonte di informazione.

Nel 2014 il numero medio di accessi è stato di quasi 20.000 al giorno da parte di circa 1.000 visitatori diversi, in costante incremento negli ultimi anni; è stato osservato un aumento anche nel numero di pagine visitate giornalmente (in media 9.100).

Sul sito è consultabile l'[archivio delle decisioni](#) adottate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento, alimentato mensilmente (al 9 giugno 2015 erano state pubblicate oltre 15.000 decisioni). Il maggior numero di accessi è stato registrato per le decisioni in tema di mutui.

L'archivio delle decisioni è la sezione più visitata, seguita da quella denominata "Il ricorso", che riporta informazioni sull'ambito di competenza dell'ABF e sulle condizioni e le modalità per accedervi, seguita a sua volta dalla sezione "Intermediari inadempienti". La Relazione annuale sull'attività dell'ABF relativa al 2013 ha raccolto in poco più di tre mesi circa 5.600 accessi.

È disponibile online anche la [Guida pratica](#) sull'Arbitro Bancario Finanziario, che illustra le caratteristiche del sistema unitamente alle modalità di accesso e svolgimento della procedura. Il [modulo di ricorso in formato editabile](#), pubblicato nel novembre 2013, ha ottenuto nel 2014 un maggior numero di accessi (quasi 27.000) rispetto a quello tradizionale (circa 20.000).

La Banca d'Italia mette a disposizione del pubblico un numero verde (800 19 69 69), al quale è possibile rivolgersi per ottenere, tra l'altro, informazioni di carattere generale sull'attività e sui compiti dell'ABF. Scegliendo tra le diverse opzioni gli utenti possono acquisire notizie di base sul funzionamento dell'Arbitro e sulla presentazione dei ricorsi; è anche possibile registrare un quesito nella segreteria telefonica. Nel 2014 le telefonate per avere informazioni sull'ABF sono aumentate dell'8 per cento rispetto all'anno precedente e hanno rappresentato circa un terzo del totale. Tra i quesiti pervenuti in segreteria telefonica la quota più consistente (circa il 76 per cento) è associata all'ABF; tali quesiti riguardano, in prevalenza, gli aspetti

² Il 21 maggio 2013 è stato approvato anche il [regolamento UE/2013/524](#) relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori. Il regolamento mira a istituire una piattaforma europea (*online dispute resolution*, ODR) volta a fornire un unico punto di accesso per i consumatori e professionisti che desiderano risolvere in ambito stragiudiziale le controversie che hanno ad oggetto obbligazioni derivanti da contratti di vendita o di servizi stipulati online.

procedurali concernenti la presentazione del ricorso (42 per cento) e le materie di competenza dell'Arbitro (38 per cento).

Come negli anni passati nel corso del 2014 la Banca d'Italia ha partecipato a iniziative divulgative, per favorire una maggiore conoscenza dell'attività dell'Arbitro. Numerose sono state le occasioni di confronto organizzate a livello territoriale che hanno coinvolto, tra gli altri, le prefetture, la Guardia di finanza, la Polizia tributaria, le università, le camere di commercio, le associazioni degli industriali e gli ordini professionali dei commercialisti e degli avvocati.

In considerazione dell'interesse che la giurisprudenza dell'Arbitro può rivestire per gli operatori, la Relazione è stata inviata ai Prefetti, ai Rettori delle principali università, ai Direttori dei dipartimenti di giurisprudenza, ai Presidenti dei tribunali e delle corti d'appello, ai consigli degli ordini degli avvocati, dei dottori commercialisti e a quelli notari.

All'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario e alla sua giurisprudenza è stato riservato specifico rilievo anche nell'ambito dei programmi dedicati alle iniziative formative per i magistrati ordinari in tirocinio, definiti in collaborazione con la Scuola superiore della magistratura.

Per favorire il dialogo con le associazioni dei consumatori sono state organizzate due riunioni, nei mesi di **maggio** e **novembre**, rispettivamente presso l'Ivass e la Banca d'Italia. In quest'ultima occasione è stata condivisa l'esigenza di promuovere un'efficace comunicazione ai clienti delle informazioni utili per accedere ai sistemi di tutela. Nel corso dell'incontro tenutosi nel **gennaio** 2015 è stata condivisa l'importanza di arricchire le fonti statistiche e di ampliare l'illustrazione delle tematiche rilevanti contenute nella Relazione annuale sull'attività dell'ABF.

La risoluzione stragiudiziale delle liti transfrontaliere: la rete Fin-Net

Fin-Net è la rete promossa dalla Commissione europea con lo scopo di favorire lo sviluppo e la cooperazione, in ambito europeo, dei sistemi di ADR operanti nei settori bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri.

Fin-Net fornisce ai consumatori che abbiano un motivo di reclamo nei confronti di un intermediario di un altro Stato membro l'opportunità di rivolgersi al proprio sistema stragiudiziale nazionale il quale, avvalendosi della rete, lo mette in contatto con il sistema equivalente del paese in cui opera l'intermediario.

Attualmente aderiscono a Fin-Net 58 diversi sistemi ADR operanti negli Stati membri della UE, in Islanda, Liechtenstein e Norvegia³. L'ABF partecipa a Fin-Net dal 2011.

Sotto l'egida della Commissione europea, la rete organizza incontri periodici finalizzati al confronto su tematiche di interesse comune. Le riunioni di Fin-Net

³ Dati aggiornati al 31 marzo 2015.

rappresentano importanti occasioni per lo scambio di informazioni e di esperienze tra i diversi sistemi ADR, anche per promuovere la diffusione delle migliori prassi internazionali. Nel corso delle riunioni vengono inoltre discussi i più recenti sviluppi normativi in materia di servizi finanziari e di protezione del consumatore.

Lo scorso anno le riunioni si sono tenute ad Atene e a Bruxelles, rispettivamente in giugno e in dicembre. Il confronto si è incentrato, tra l'altro, sul recepimento della direttiva ADR⁴.

⁴ Maggiori informazioni su Fin-Net sono reperibili in internet all'indirizzo http://ec.europa.eu/finance/fin-net/index_en.htm. La Commissione europea vi pubblica anche una relazione annuale sull'attività della rete.

3. I DATI SUI RICORSI E SULL'ANDAMENTO OPERATIVO

Sintesi

I dati sui ricorsi ricevuti nel 2014 dall'Arbitro Bancario Finanziario confermano le linee di tendenza osservate nel 2013. Lo scorso anno i ricorsi sono infatti ulteriormente aumentati del 43 per cento; la media mensile è salita da 655 a 936.

Le contestazioni riguardano in misura crescente i finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (33 per cento, rispetto al 19 del 2013); i ricorsi sono rivolti a banche (52 per cento), Poste Italiane (22 per cento), intermediari iscritti nell'elenco di cui all'art. 107 TUB nella formulazione preesistente alla riforma introdotta dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141 (23 per cento, in aumento rispetto al 2013) e altri intermediari (3 per cento).

La maggior parte dei ricorsi (90 per cento) sono stati presentati da consumatori, la quota restante da imprese e professionisti.

Nel 2014 si sono tenute 178 riunioni dei Collegi che hanno deciso in media 48 ricorsi per riunione (39 nel 2013), arrivando a un totale di oltre 8.500 ricorsi; nel 67 per cento dei casi l'esito è stato favorevole per i clienti. Le decisioni dell'ABF vengono nella quasi totalità dei casi (più del 97 per cento) rispettate dagli intermediari.

Si riportano di seguito i dati sui ricorsi, sugli esiti e sull'attività dei Collegi. Le tavole dell'Appendice statistica illustrano caratteristiche e distribuzione per aree geografiche dei ricorsi. Come previsto dalle disposizioni ABF, sono fornite informazioni sulle procedure che hanno interessato nel corso dell'anno ciascun intermediario, con il numero delle eventuali inadempienze e dei ricorsi nei quali è risultato soccombente¹.

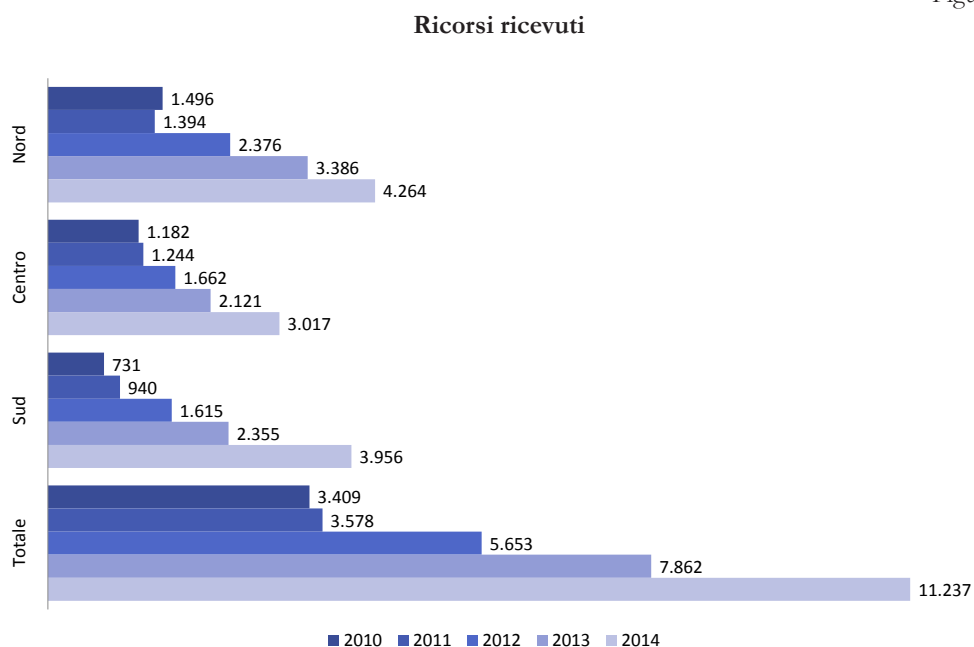
Gli andamenti aggregati

Nel 2014 sono pervenuti all'ABF 11.237 ricorsi. Il Collegio Nord ne ha raccolto il numero più elevato; nel corso dell'anno, come in quello precedente, la crescita è stata più significativa per il Collegio Sud (in aumento del 68 per cento). Tale incremento è principalmente associato al contenzioso riguardante l'estinzione anticipata

¹ Cfr. tavv. 7, 7-bis, 8, 9 e 10 in Appendice.

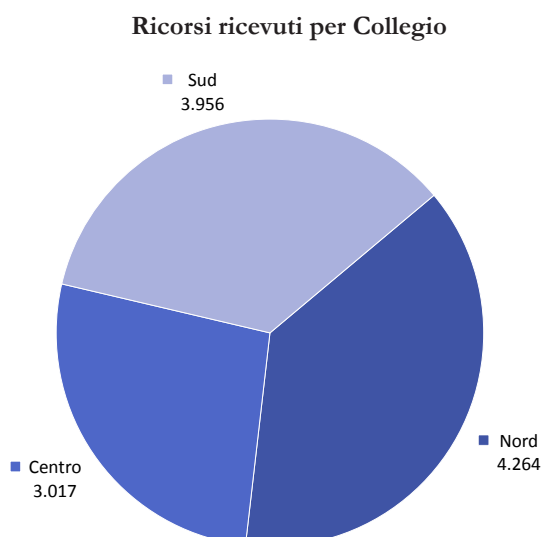
di operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio, per lo più poste in essere prima del 2012, contenzioso che risulta in misura crescente convogliato da professionisti.

Figura 1



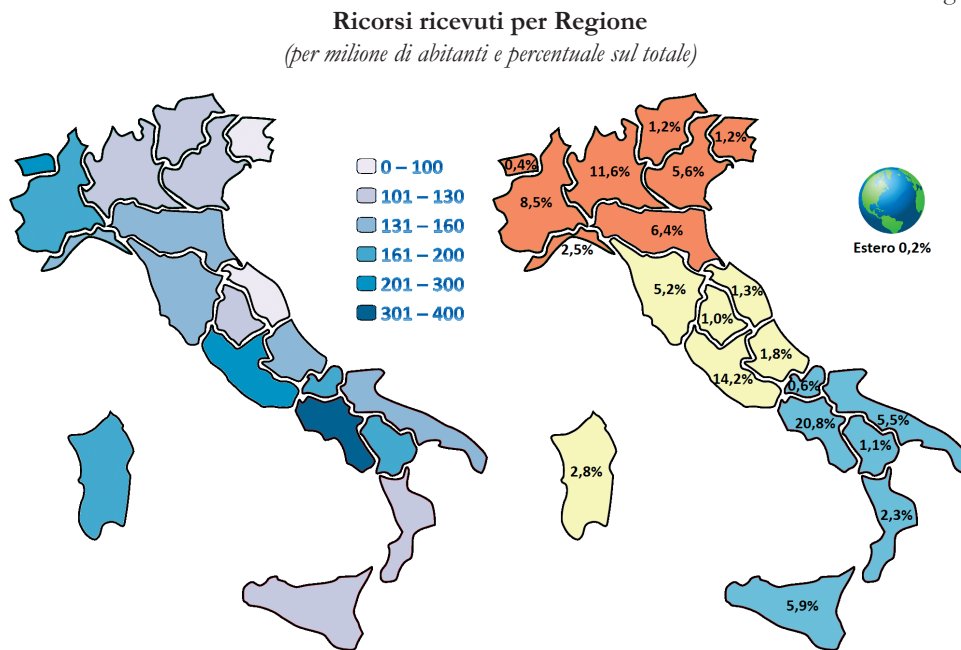
La distribuzione dei ricorsi per aree geografiche di competenza dei Collegi per il 2014 è illustrata nelle figure che seguono.

Figura 2



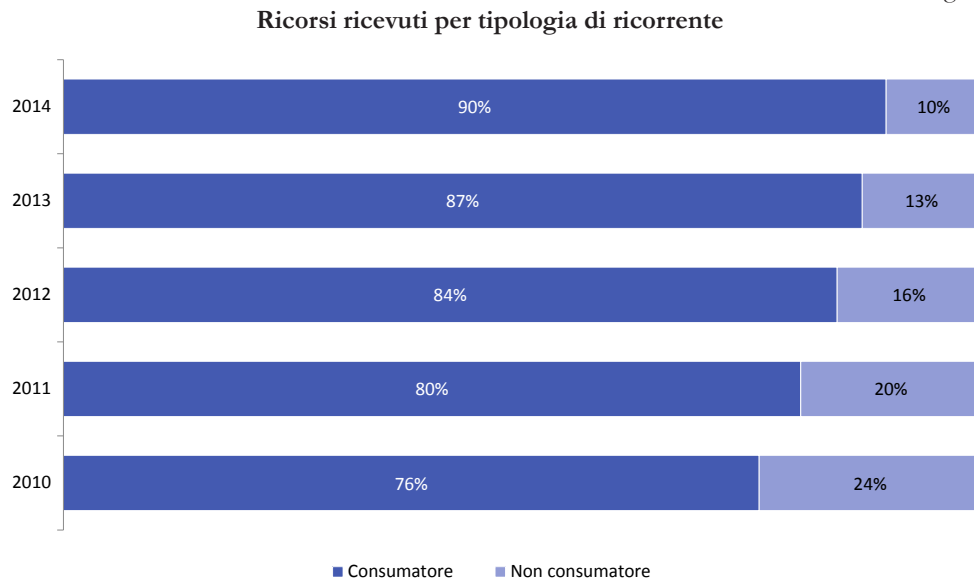
La Campania e il Lazio sono le Regioni nelle quali viene presentato il maggior numero di ricorsi, sia in valore assoluto sia in rapporto alla popolazione residente.

Figura 3



I ricorsi dei consumatori continuano a rappresentare la quota dominante, con un aumento di tre punti percentuali rispetto al 2013².

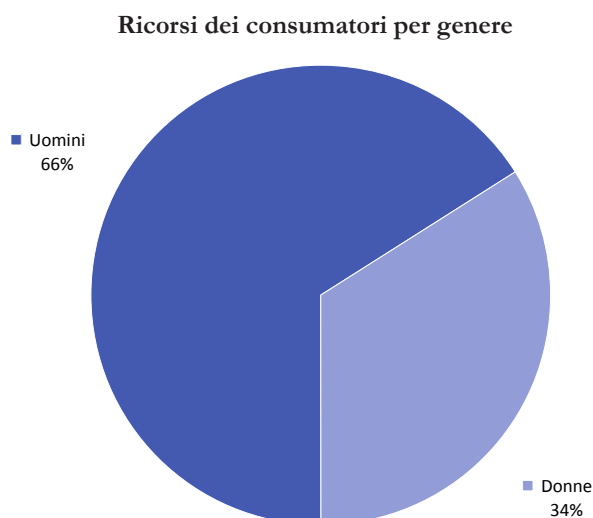
Figura 4



I dati sulla distribuzione dei ricorsi dei consumatori per genere confermano sostanzialmente quelli del 2013, con un lieve incremento della percentuale di ricorsi presentati da uomini.

² Cfr. tav. 2 in Appendice.

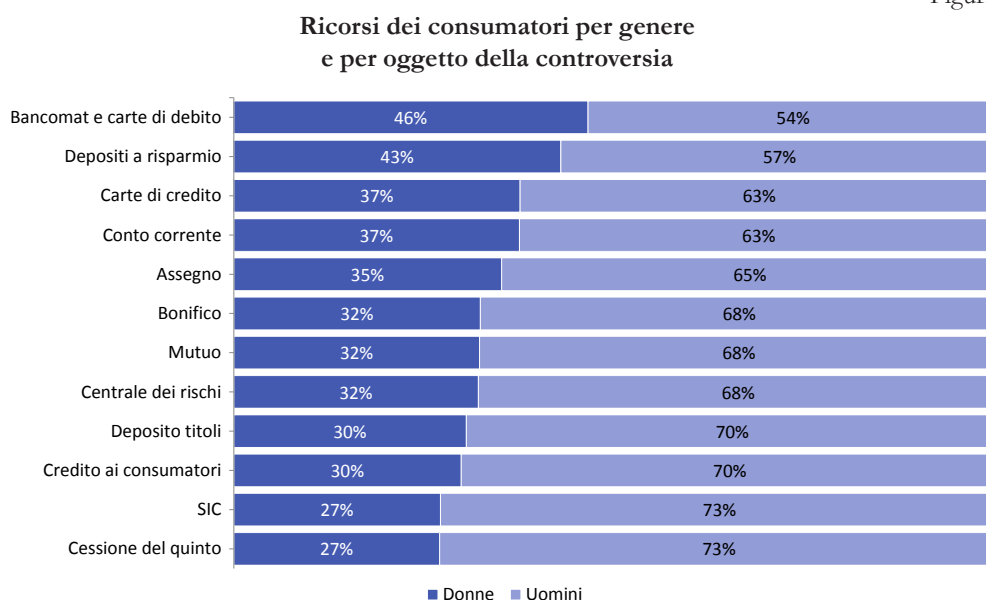
Figura 5



La distribuzione per Regione dei ricorsi per genere è risultata molto variegata; l'Umbria e l'Abruzzo presentano la maggior incidenza di ricorsi presentati da donne; all'ultimo posto si colloca la Campania.

Bancomat e carte di debito da un lato e depositi a risparmio dall'altro sono le materie oggetto di ricorsi per le quali l'incidenza di ricorrenti donne è più alta, presumibilmente per la maggior propensione all'utilizzo di tali strumenti.

Figura 6

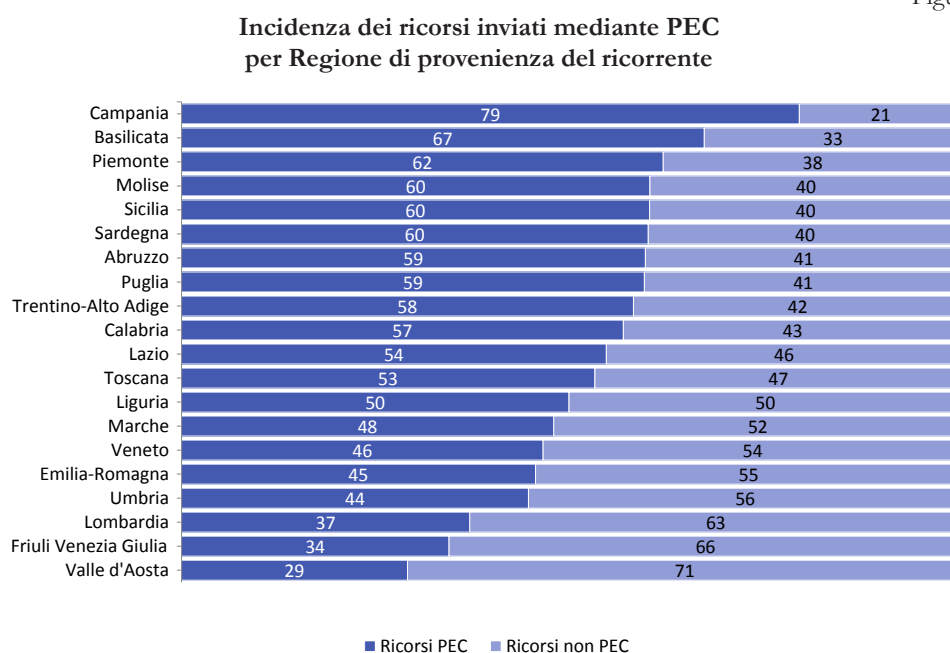


I ricorrenti consumatori hanno un'età media di 51 anni (in aumento rispetto ai 48 del 2013). L'età e il genere dei ricorrenti consumatori varia in relazione all'oggetto della controversia. I ricorrenti su questioni relative al deposito di titoli in amministrazione hanno un'età media di 62 anni; i ricorsi in materia di mutui, carte di credito e

sistemi privati di informazione creditizia (SIC) sono presentati prevalentemente da uomini, con un'età media di 45 anni (in particolare per i SIC nel 73 per cento dei casi i ricorsi sono inoltrati da uomini).

Per la presentazione dei ricorsi è stata utilizzata la posta elettronica certificata (PEC) nel 57 per cento dei casi (55 per cento con riferimento a ricorrenti consumatori, 71 per i non consumatori), in misura maggiore rispetto al 2013, grazie alla più ampia diffusione di tale strumento anche tra i consumatori. Il fenomeno è particolarmente rilevante in Campania, dove si osserva un'alta percentuale di ricorsi inoltrati da ricorrenti assistiti da professionisti.

Figura 7



L'oggetto della controversia

Anche nel 2014 i ricorsi hanno riguardato fattispecie varie e articolate, con alcuni cambiamenti rispetto all'anno precedente nella distribuzione tra le diverse tipologie di prodotti e servizi bancari e finanziari.

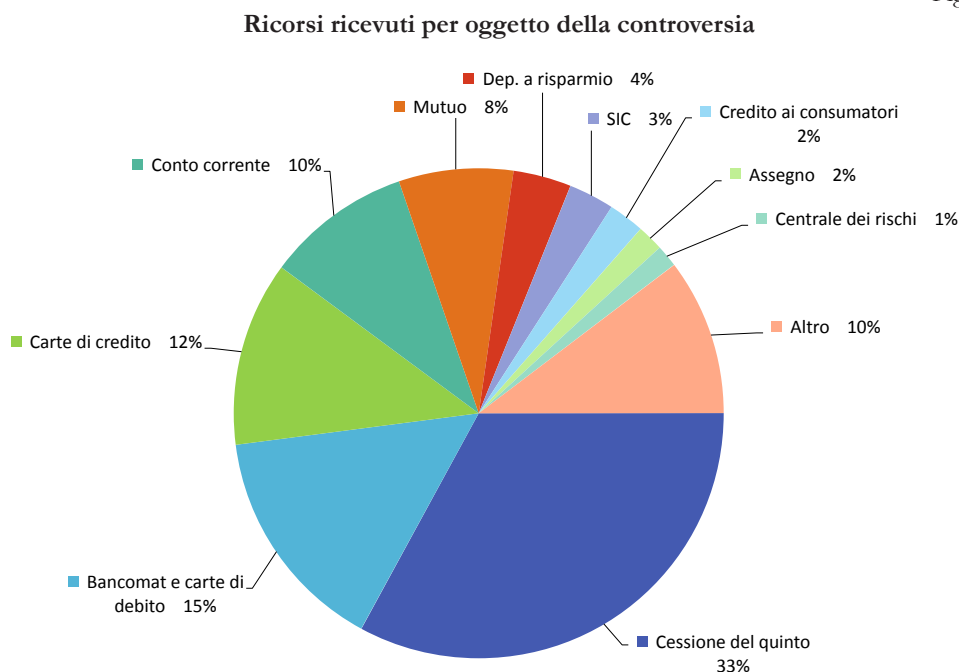
Le controversie relative alla cessione del quinto hanno rappresentato il 33 per cento del totale (fig. 8).

Dalla disaggregazione per oggetto si osserva che i ricorsi sono aumentati in valore assoluto in tutte le materie, ad eccezione di quelli attinenti alla Centrale dei rischi e alle carte di credito.

La composizione per materia delle controversie è mutata (fig. 9): rispetto all'anno precedente il maggior numero di ricorsi riguarda i finanziamenti contro cessione

del quinto dello stipendio (in aumento del 152 per cento sul 2013), per la prima volta più numerosi di quelli inerenti a bancomat e carte di credito³.

Figura 8



La composizione per materia dei ricorsi varia a seconda della qualifica del ricorrente (consumatore o non consumatore).

Figura 9

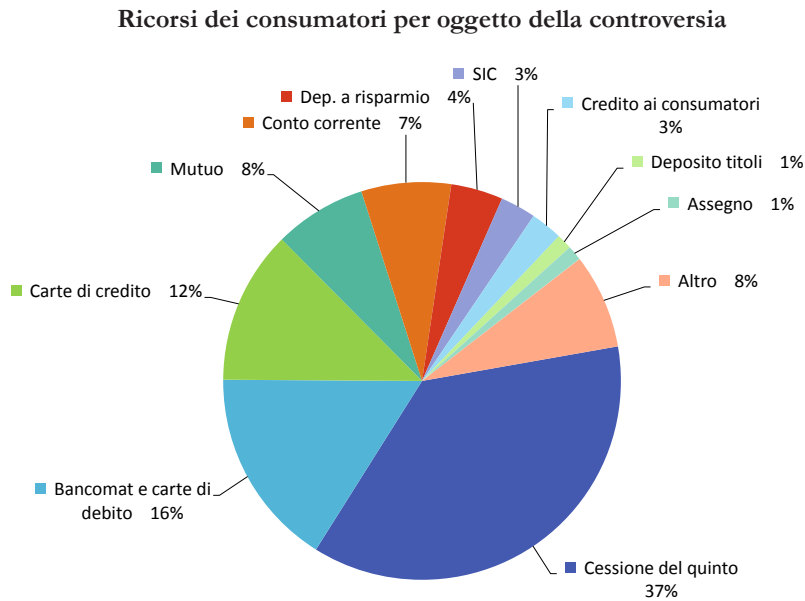
Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con l'anno precedente

2014	(2013)	Oggetto della controversia	2014		2013	
			unità	% sul totale	unità	% sul totale
1	(2)	Cessione del quinto (CQS)	3.673	32,9	1.458	19,4
2	(3)	Bancomat e carte di debito	1.673	15,0	1.108	14,8
3	(1)	Carte di credito	1.359	12,2	1.603	21,4
4	(4)	Conto corrente	1.069	9,6	813	10,8
5	(5)	Mutuo	842	7,6	697	9,3
6	(9)	Depositi a risparmio	427	3,8	167	2,2
7	(6)	Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	334	3,0	331	4,4
8	(7)	Credito ai consumatori	264	2,4	216	2,9
9	(10)	Assegno	193	1,7	143	1,9
10	(11)	Centrale dei rischi	162	1,5	177	2,4

Il 37 per cento delle istanze provenienti dai consumatori riguarda la cessione del quinto dello stipendio.

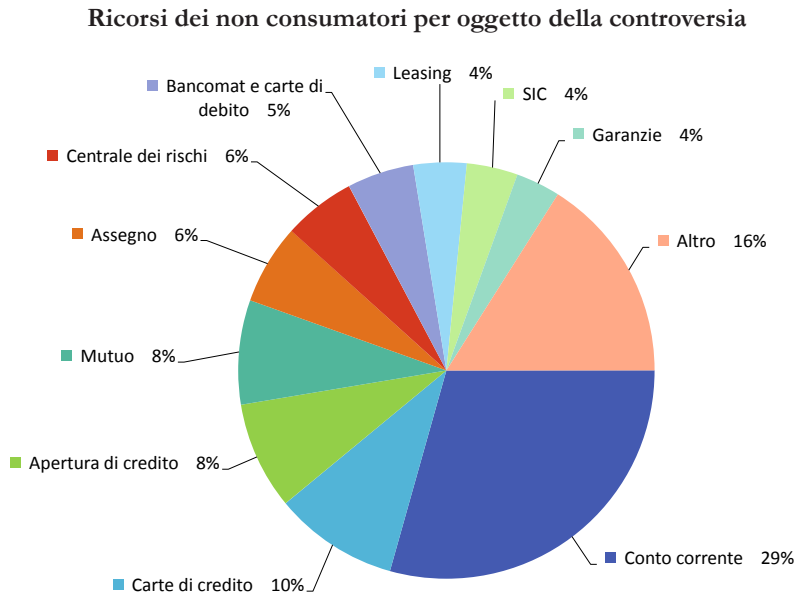
³ Cfr. tav. 4 in Appendice.

Figura 10



I ricorsi dei non consumatori concernono invece prevalentemente tematiche attinenti al conto corrente.

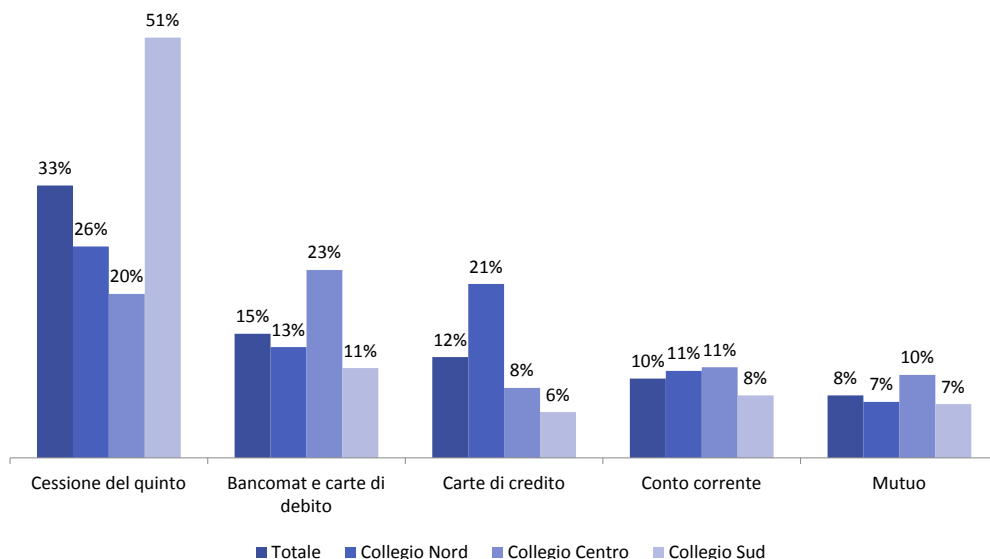
Figura 11



L'incidenza delle materie oggetto delle controversie varia anche a seconda dell'area geografica di riferimento dei ricorsi (i cui confini sono determinati dalla competenza territoriale dei Collegi). In particolare i ricorsi in materia di cessione del quinto rappresentano il 26, il 20 e il 51 per cento di quelli rimessi, rispettivamente, al Collegio Nord, al Collegio Centro e al Collegio Sud.

Figura 12

Incidenza dell'oggetto della controversia per area geografica



L'incidenza dei ricorsi in materia di cessione del quinto, carte di credito e bancomat risulta piuttosto differenziata anche tra le Regioni di competenza dei singoli Collegi (figg. 13, 14 e 15).

Figura 13

Cessione del quinto: incidenza nelle Regioni

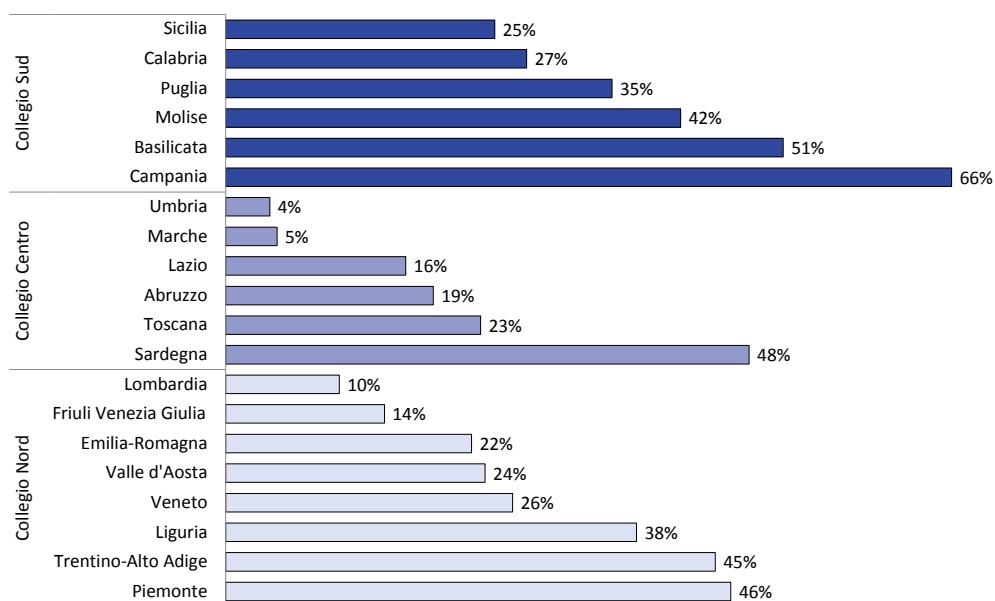


Figura 14

Carte di credito: incidenza nelle Regioni

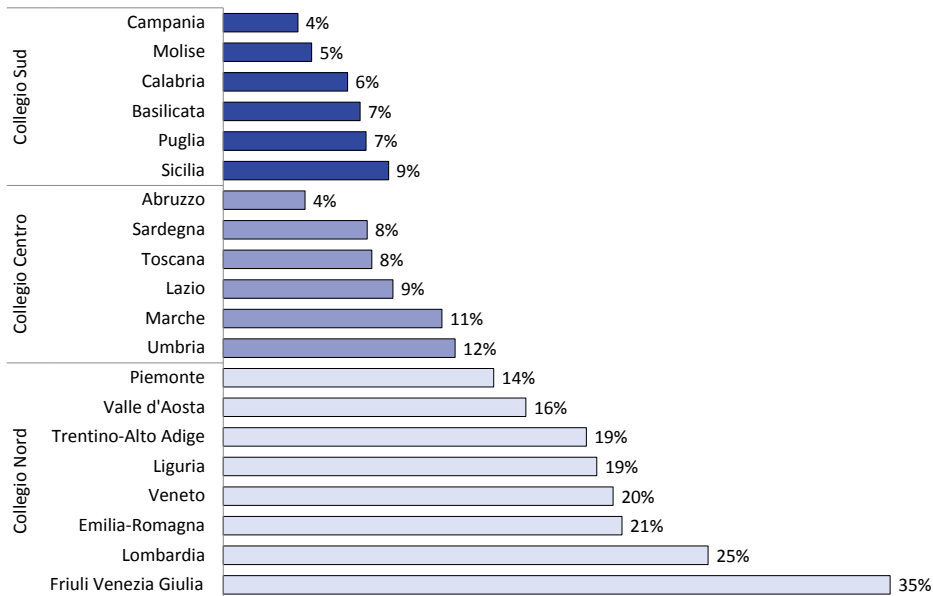
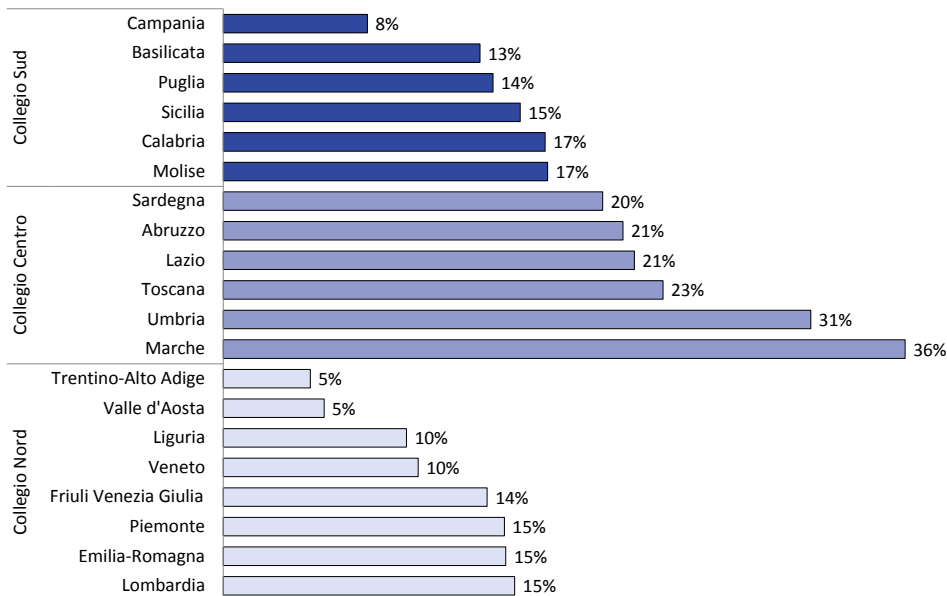


Figura 15

Bancomat e carte di debito: incidenza nelle Regioni



La rilevanza delle materie oggetto di ricorso varia infine in ragione della tipologia di intermediario resistente. I ricorsi nei confronti delle finanziarie ex artt. 106 e 107 TUB⁴ riguardano principalmente la cessione del quinto dello stipendio (89 e 73 per cento, rispettivamente).

⁴ Per le società finanziarie si fa riferimento a quelle iscritte negli elenchi generale e speciale previsti, rispettivamente, dagli artt. 106 e 107 TUB, nella formulazione preesistente alla riforma introdotta dal D.lgs. 141/2010.

Figura 16

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

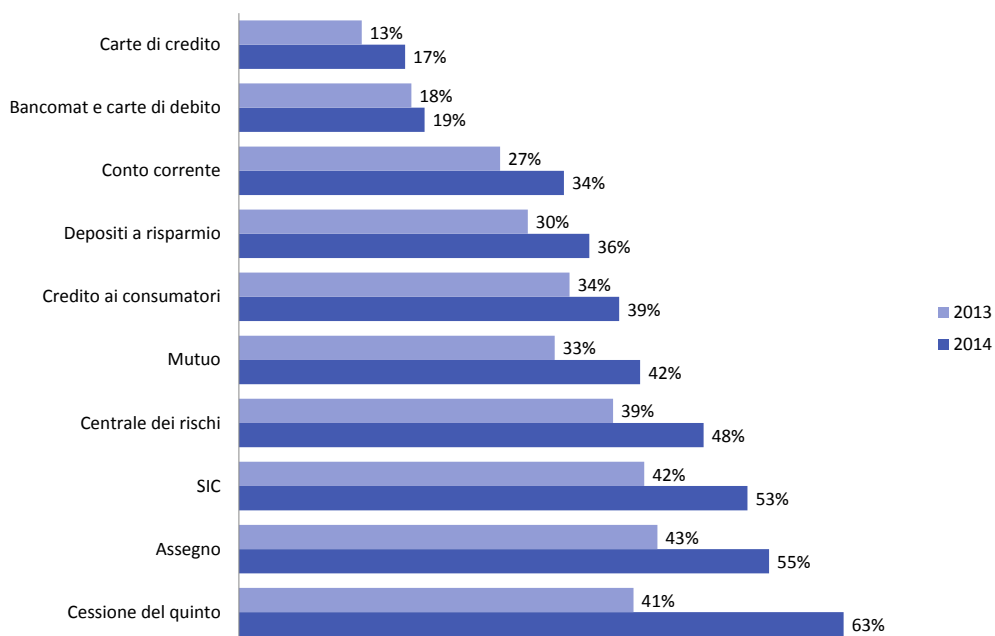
Oggetto della controversia	Sistema	Banca Spa	Banca Estera	Banca popolare	Banca di credito cooperativo	Intermediario finanziario 107	Intermediario finanziario 106	Istituto di pagamento
Cessione del quinto	33	18	64	35	0	73	89	0
Bancomat e carte di debito	15	16	4	6	11	0	0	10
Carte di credito	12	7	8	4	5	3	0	76
Conto corrente	10	16	3	19	24	0	1	3
Mutuo	8	15	12	12	19	1	0	0
Depositi a risparmio	4	1	0	1	1	0	0	0
SIC	3	4	2	4	6	5	1	2
Credito ai consumatori	2	2	1	1	2	6	0	0
Assegno	2	3	1	3	6	0	0	0
Centrale dei rischi	1	3	1	1	3	1	0	0
Altro	10	15	4	15	24	10	9	8
Totale complessivo	100	100	100	100	100	100	100	100

Nel 2014 i ricorsi presentati per il tramite di professionisti hanno rappresentato il 41 per cento (28 nel 2013). Le vertenze sulla cessione del quinto sono quelle per le quali ci si avvale in misura maggiore dell'assistenza di tali figure.

I ricorrenti domiciliati nelle Regioni di competenza del Collegio Sud, in particolare in Campania, mostrano la più alta propensione ad avvalersi dell'assistenza di professionisti.

Figura 17

Incidenza dei ricorsi con assistenza di professionisti per oggetto del ricorso

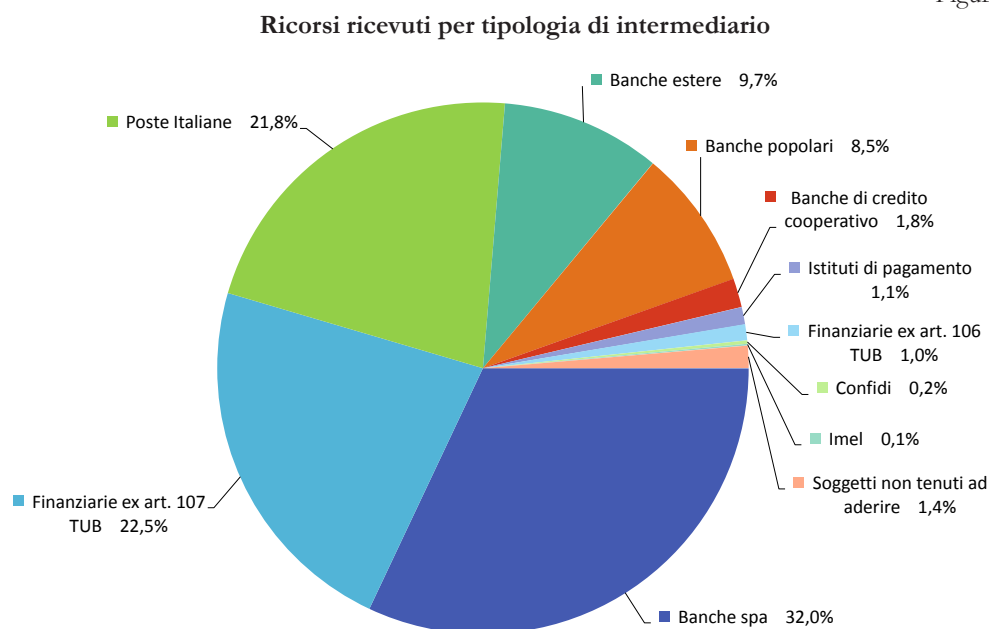


Le tipologie di intermediari

Anche nel 2014 i ricorsi nei confronti delle banche aventi forma giuridica di società per azioni costituiscono la quota prevalente (32 per cento), pur essendo diminuita

l'incidenza sul totale rispetto al 2013 (37 per cento); un incremento si osserva invece nella percentuale dei ricorsi nei confronti di società finanziarie ex art. 107 TUB (dal 16,5 per cento nel 2013 al 22,5 nel 2014). È diminuita la quota di ricorsi presentati nei confronti di Poste Italiane (dal 28 al 21,8 per cento)⁵.

Figura 18



L'esito dei ricorsi

I Collegi hanno deciso in media 48 ricorsi per riunione, a fronte dei 39 del 2013⁶.

Il 67 per cento delle controversie giunte a decisione ha avuto un esito sostanzialmente favorevole per il cliente (70 per cento nel 2013): nel 33 per cento dei casi le procedure si sono concluse con l'accoglimento parziale o totale delle richieste; nel restante 34 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti⁷. Il 33 per cento dei ricorsi è stato invece respinto dai Collegi, che hanno ritenuto infondate o non adeguatamente provate le ragioni del cliente, ovvero non rispettate le regole procedurali (fig. 19).

Gli esiti dei ricorsi decisi nel 2014 mostrano tuttavia differenze significative a seconda dell'oggetto della controversia: la percentuale di accoglimento o cessazione è più bassa in caso di ricorsi attinenti al mutuo e al deposito titoli, mentre è molto elevata, come nel 2013, per quelli riguardanti carte di credito, cessione del quinto dello stipendio e bancomat (fig. 20).

⁵ Cfr. tav. 1 in Appendice.

⁶ Cfr. tav. 5 in Appendice.

⁷ Cfr. tav. 6 in Appendice.

Figura 19

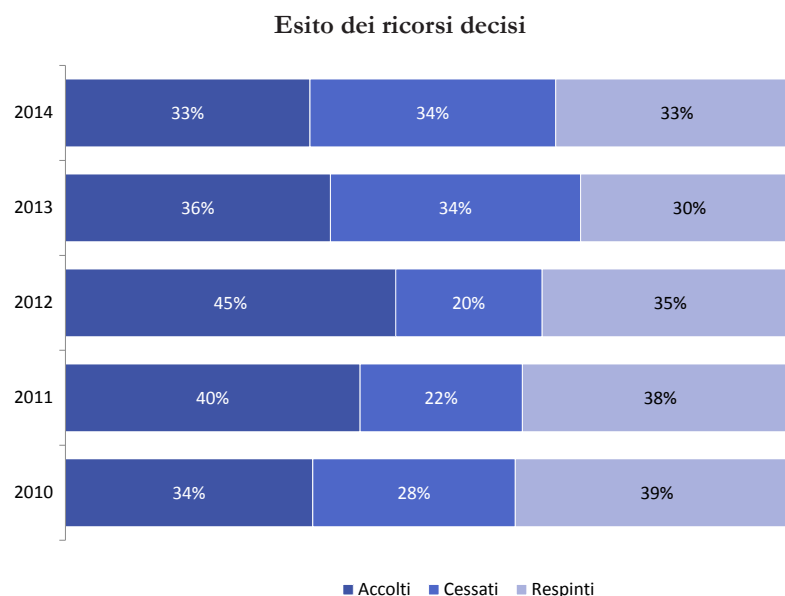
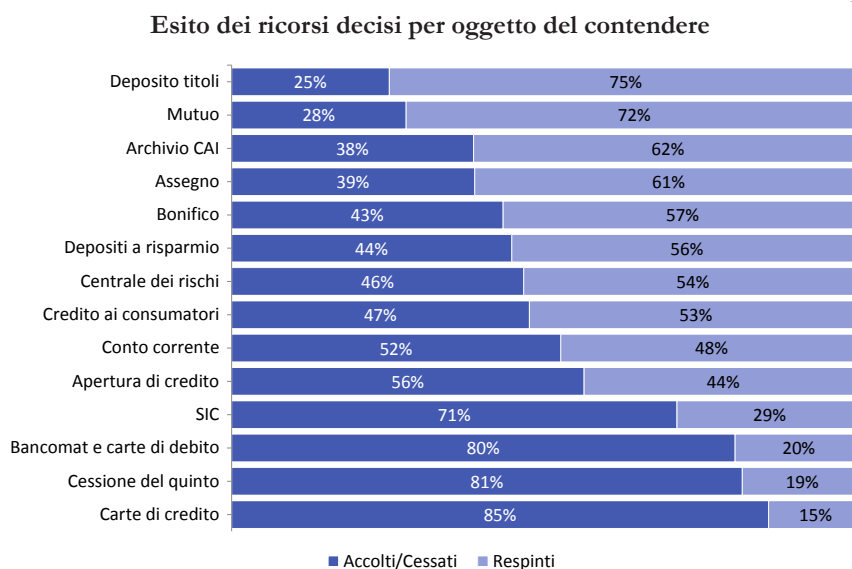


Figura 20



Gli esiti dei ricorsi variano anche in relazione alla tipologia di intermediario resistente. Le banche di credito cooperativo detengono la percentuale di soccombenza più bassa (38 per cento), le finanziarie ex art. 106 TUB quella più alta (86 per cento; fig. 21).

Relativamente ai dieci gruppi bancari interessati dal maggior numero di decisioni nel corso del 2014, la figura 22 rileva (in ordine decrescente) la percentuale di ricorsi accolti o per i quali è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere⁸.

⁸ Cfr. anche tav. 10 in Appendice.

Figura 21

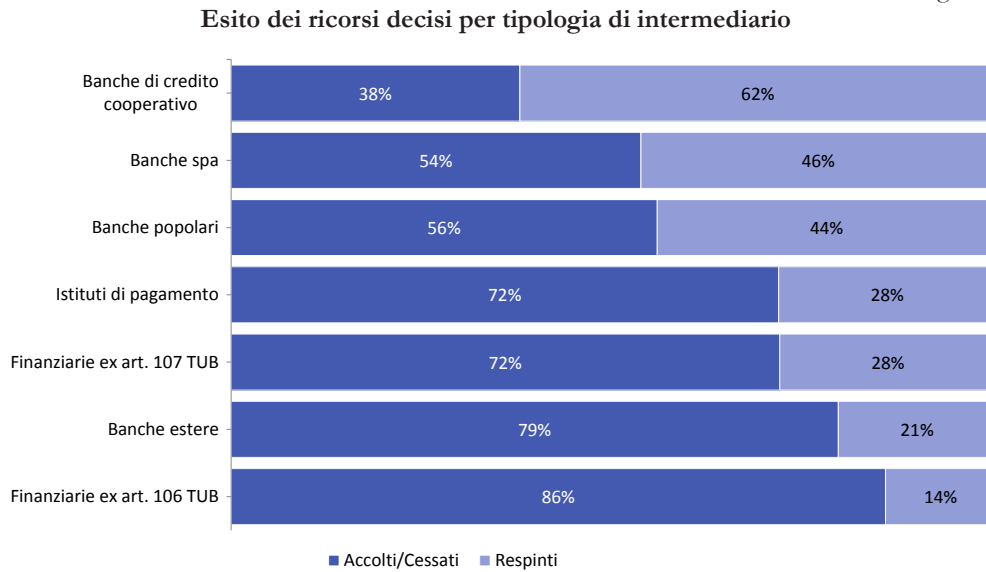
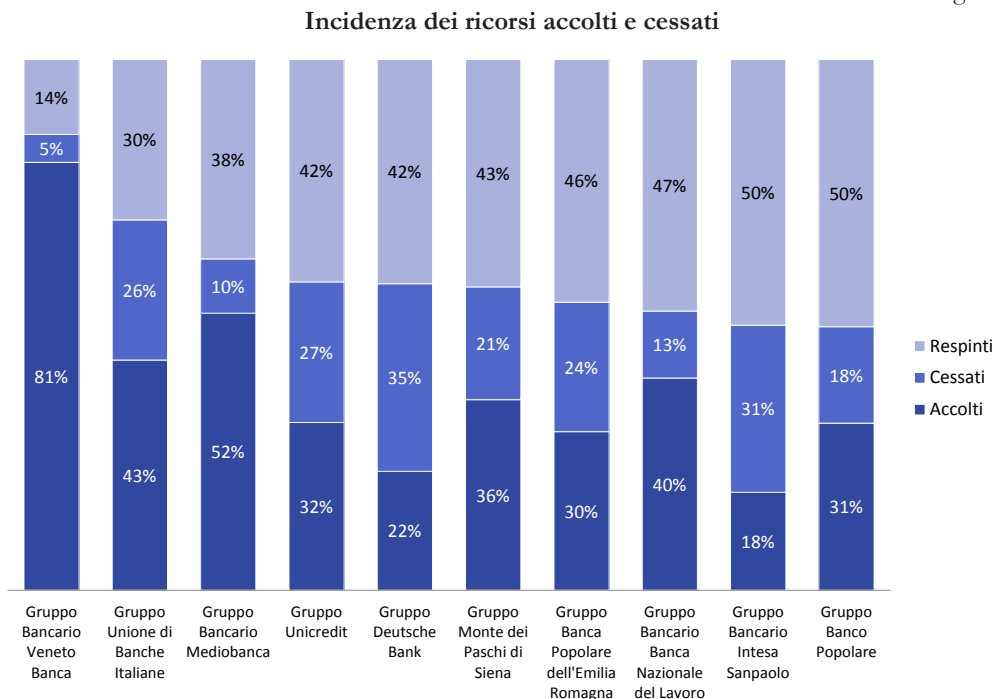


Figura 22

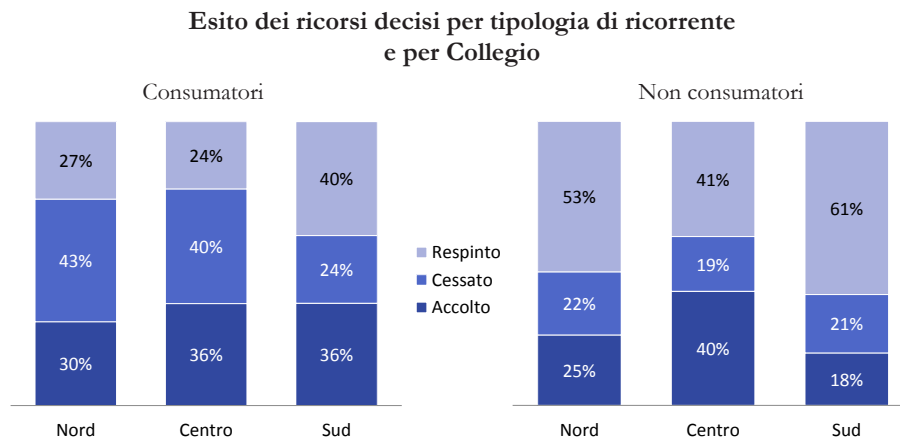


La figura 23 mostra la ripartizione degli esiti dei ricorsi presentati in ciascun Collegio, distinti per tipologia di ricorrente (consumatore/non consumatore). Dal confronto emerge che presso tutti i Collegi la percentuale di pronunce positive (accoglimenti e cessazioni della materia del contendere) risulta più elevata per i ricorrenti consumatori⁹. Tale differenza è attribuibile alla minore incidenza per i non consu-

⁹ Cfr. anche tav. 2 in Appendice.

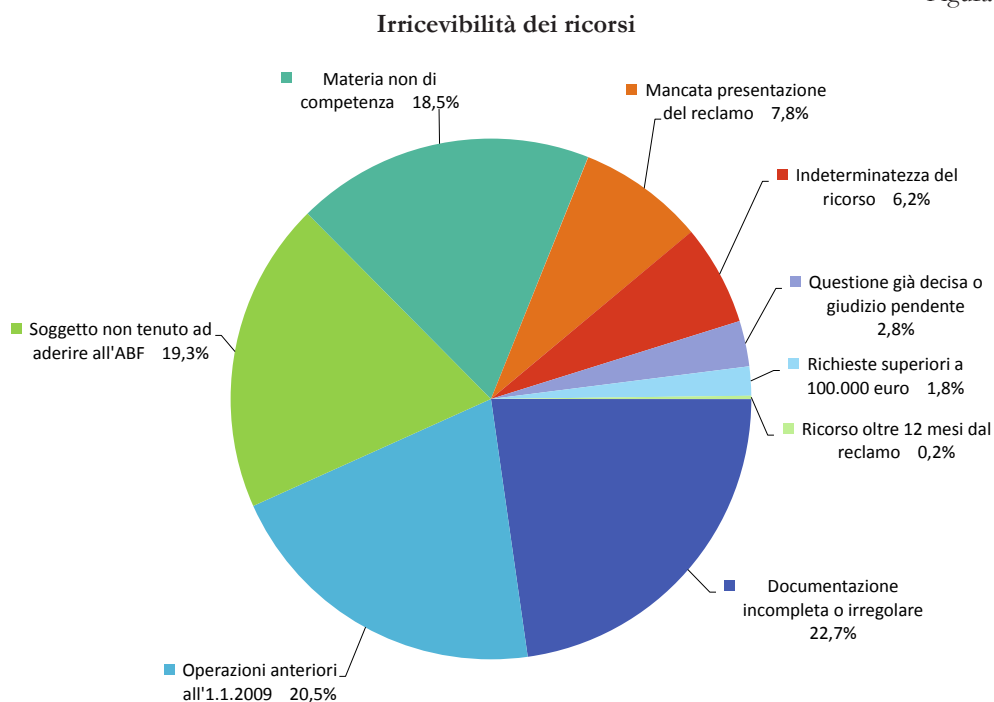
matori delle controversie riguardanti le carte di credito, i bancomat e la cessione del quinto, caratterizzate da più alte percentuali di decisioni favorevoli (fig. 20).

Figura 23



Nel 2014 è stato dichiarato irricevibile il 4,4 per cento dei ricorsi, in leggera diminuzione rispetto al 2013 (4,7 per cento). La figura 24 riporta la distribuzione delle diverse cause di irricevibilità.

Figura 24



Con riferimento alle 2.797 istanze accolte nell'anno si sono registrati 73 casi di decisioni non osservate, che continuano a essere riconducibili prevalentemente all'estinzione anticipata di finanziamenti contro cessione del quinto. Gli inadempimenti

menti interessano due banche, un istituto di pagamento, due finanziarie ex art. 107 TUB, due confidi (non più iscritti nell'elenco generale) e quattro finanziarie ex art. 106 TUB (di cui una non più iscritta nell'elenco generale)¹⁰.

Nel 2014 il tasso di inadempimento è cresciuto, passando dall'1,2 al 2,6 per cento; con riferimento alle sole decisioni assunte in materia di cessione del quinto è invece leggermente diminuito (al 4,7 per cento, dal 5,7 nel 2013).

Si sono inoltre osservati taluni episodi di mancata cooperazione al funzionamento della procedura ABF, quali: (a) l'omesso versamento da parte di alcuni intermediari del contributo previsto per i compensi riconosciuti ai componenti dei Collegi di designazione del Conciliatore Bancario Finanziario; (b) l'omesso invio delle controdeduzioni ai ricorsi da parte di alcuni intermediari; (c) la mancata pubblicazione dell'inadempimento da parte degli intermediari su due quotidiani a diffusione nazionale.

Nel 2014 si sono registrati limitati casi di possibile rilievo penale in relazione alla presunta falsificazione di elementi del ricorso da parte di terzi in assenza di procura rilasciata dai ricorrenti.

Alcuni dati sui primi quattro mesi del 2015

Seppur con minore intensità nel confronto con i due anni precedenti, i primi quattro mesi del 2015 confermano la costante crescita dei ricorsi pervenuti all'Arbitro (in aumento del 12 per cento rispetto allo stesso periodo del 2014). Il maggior incremento è stato osservato presso il Collegio di Roma (21 per cento).

Quanto alle tematiche affrontate si assiste a un ulteriore aumento delle vertenze in materia di cessione del quinto dello stipendio o della pensione (47 per cento del totale dei ricorsi pervenuti nei primi quattro mesi del 2015) e alla diminuzione delle controversie attinenti ai bancomat e alle carte di debito (12 per cento), nonché alle carte di credito (7 per cento).

È sempre più alta la percentuale di ricorrenti consumatori (92 per cento) e di coloro, consumatori e non, che si fanno rappresentare da professionisti (55 per cento). Risulta sostanzialmente stabile la quota di ricorsi che nei primi quattro mesi dell'anno si è conclusa con esito sostanzialmente favorevole al ricorrente (66 per cento).

¹⁰ Cfr. tav. 9 in Appendice.

4. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2014

Anche nel 2014 l'ABF ha avuto modo di pronunciarsi su aspetti nevralgici dei rapporti tra intermediari e clienti. Si riportano di seguito le principali tematiche affrontate nell'anno dai Collegi territoriali, selezionate anche in ragione degli elementi di specificità e novità delle fattispecie esaminate.

Sono preliminarmente illustrate le questioni riguardanti i prodotti più diffusi tra le famiglie e le imprese, quali i conti correnti, con specifico riferimento agli aspetti riguardanti la fase precontrattuale, la disciplina del rapporto e la sua estinzione.

A seguire vengono riportate alcune questioni in tema di condizioni contrattuali applicate (*ius variandi*, anatocismo, commissioni di affidamento e di sconfinamento). Sono poi menzionate decisioni relative ai depositi bancari e ai buoni postali fruttiferi, strumenti di risparmio tradizionali particolarmente diffusi tra il pubblico.

Un paragrafo è dedicato ai mutui e alle altre forme di finanziamento, con un approfondimento sugli effetti della sospensione del pagamento delle rate di mutuo. Specifica attenzione è riservata al credito ai consumatori e alle problematiche riguardanti l'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio.

Il tema dell'usura, interessato da diverse pronunce dell'Arbitro, è trattato in un paragrafo autonomo.

L'ultima parte è dedicata agli strumenti di pagamento, in particolare alle carte di debito e di credito e agli utilizzi fraudolenti, nonché agli assegni. Il capitolo si conclude con l'esame delle decisioni in materia di iscrizione alle banche dati (Centrale dei rischi, sistemi privati di informazione creditizia, Centrale di allarme interbancaria).

Il testo è arricchito da riquadri che illustrano le principali caratteristiche del prodotto o servizio oggetto di trattazione.

Il conto corrente

In numerose occasioni l'ABF si è pronunciato su questioni riguardanti il rapporto di conto corrente. L'elevato livello di contenzioso in materia (10 per cento sul totale dei ricorsi presentati) si spiega anche in ragione della diffusione di tale contratto presso la clientela.

IL CONTO CORRENTE

Il conto corrente ha finalità di gestione della liquidità del cliente. A esso sono di solito collegati, dietro pagamento di commissioni e spese, altri servizi (carte di debito e di credito, assegni, bonifici, domiciliazioni di bollette, fidi).

Le **disposizioni di trasparenza** della Banca d'Italia mirano ad assicurare un'adeguata informativa nelle varie fasi del rapporto: in sede precontrattuale, nello svolgimento del contratto e in caso di recesso.

I potenziali clienti devono ricevere, prima dell'apertura di un conto corrente, informazioni chiare e complete circa la natura e gli effetti del contratto che intendono sottoscrivere, i servizi di cui potranno beneficiare, i relativi costi. Hanno diritto a ottenere, prima della stipula, una copia completa del contratto. Le condizioni indicate devono essere coerenti con quelle pubblicizzate dalla banca mediante la documentazione di trasparenza; le condizioni effettivamente praticate devono poi rispecchiare quelle previste dal contratto.

La normativa di trasparenza prevede l'obbligo per gli intermediari di riportare nei fogli informativi e nei documenti di sintesi periodici dei conti correnti destinati ai consumatori un indicatore sintetico di costo (ISC), determinato in base ai livelli di operatività e alle caratteristiche socio-anagrafiche della clientela. L'ISC viene calcolato per uno o più "profili di operatività tipo" (famiglie e pensionati) individuati dalla Banca d'Italia (cfr. anche l'*Indagine sul costo dei conti correnti nel 2013*, svolta dalla Banca d'Italia sull'onerosità dei conti correnti delle famiglie).

Sulla base di quanto disposto dall'art. 120-*bis* TUB, il cliente ha diritto di recedere in ogni momento dal contratto di conto corrente senza penalità e senza spese. Il CICR individua i casi in cui la banca o l'intermediario finanziario possono chiedere al cliente un rimborso delle spese sostenute in relazione a servizi aggiuntivi richiesti in occasione del recesso.

Un elemento di novità sul tema dei conti correnti dei consumatori è stato da ultimo introdotto con il decreto legge 24 gennaio 2015, n. 3, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2015, n. 33, che ha dettato norme sul trasferimento dei servizi di pagamento connessi con il conto prevedendone la gratuità e il perfezionamento entro dodici giorni lavorativi.

In materia di informativa precontrattuale l'Arbitro ha ribadito che gli intermediari sono tenuti a esprimere in termini sufficientemente chiari le proprie offerte al pubblico¹.

Quanto alla disciplina del rapporto, l'ABF ha precisato che l'intermediario che ha erroneamente accreditato una somma in favore del proprio cliente non può procedere allo storno dell'operazione stessa senza il consenso del correntista o l'autorizzazione dell'Autorità giudiziaria. Se l'intermediario viola tale regola, il cliente ha

¹ Cfr. decisione n. 5618/2014.

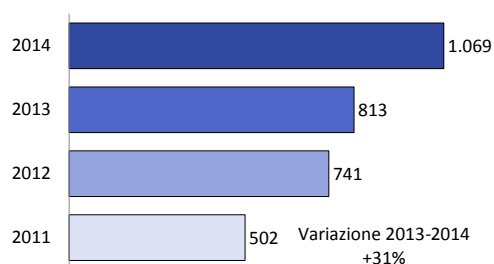
diritto alla restituzione degli interessi addebitatigli a seguito dello storno ma non al riaccredito della somma stornata, originariamente accreditata per errore².

Nel caso sia un terzo ad accreditare per errore su un conto corrente una somma non dovuta, chi ha ricevuto il versamento non può chiedere all'Arbitro di condannare l'intermediario alla restituzione della somma erroneamente accreditatagli (nel caso di specie, la somma versata aveva ridotto l'esposizione debitoria del correntista nei confronti della banca). Pertanto il rimborso deve essere effettuato direttamente dal correntista che ha ricevuto il pagamento, senza che possa configurarsi alcun obbligo dell'intermediario³.

Il contratto può prevedere che le somme depositate sul conto non debbano essere utilizzate prima della scadenza convenuta, a fronte dell'applicazione di interessi più vantaggiosi. A giudizio dell'Arbitro l'utilizzo delle somme nel giorno stesso della scadenza del vincolo non fa venir meno l'applicazione degli interessi più favorevoli pattuiti⁴.

Figura 1

Ricorsi presentati in materia di conto corrente



Il TUB riconosce il diritto del cliente e dei suoi eredi a ottenere dall'intermediario copia della documentazione inerente alle operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Ai fini dell'esercizio del diritto di copia è necessario che il cliente fornisca all'intermediario gli elementi minimi indispensabili per consentire di individuare i documenti richiesti⁵.

L'ABF ha affrontato anche i profili risarcitori connessi con illegittimi dinieghi o ritardi nel produrre la documentazione richiesta. A giudizio dei Collegi il cliente che chiede il risarcimento del danno è tenuto a fornire la prova certa e concreta della sussistenza del pregiudizio economico subito e del suo ammontare.

Il nuovo testo dell'art. 1129, comma 7, c.c., riconosce al condomino il diritto, da esercitare per il tramite dell'amministratore, di ottenere dagli intermediari la documentazione periodica relativa ai rapporti intrattenuti con il condominio. A giudizio

² Cfr. decisione n. 2001/2014.

³ Cfr. decisione n. 6105/2014.

⁴ Cfr. decisione n. 6368/2014.

⁵ Cfr. decisione n. 4930/2014.

dell'Arbitro tale norma si applica anche ai rapporti condominiali avviati prima della sua entrata in vigore, avvenuta a giugno del 2013. Essa va intesa inoltre nel senso che, laddove l'amministratore non provveda nonostante la richiesta del condomino, resta fermo il diritto di quest'ultimo di richiedere la documentazione direttamente all'intermediario⁶.

In tema di recesso dal contratto l'ABF ha affermato che la diligenza professionale, che gli intermediari sono tenuti a osservare nell'esercizio della propria attività, impone alla banca di soddisfare con la massima sollecitudine le richieste di chiusura dei conti correnti. Se la banca omette di attivarsi in tal senso, è configurabile la violazione del canone di diligenza e di correttezza che deve sempre caratterizzare i rapporti con la clientela. L'Arbitro ha in particolare censurato il comportamento di un intermediario che aveva dato seguito alla chiusura del conto dopo quasi tre mesi dalla richiesta⁷.

Il rifiuto della banca di procedere all'estinzione del conto corrente, richiesta dal cliente, è illegittimo anche quando dal saldo risulti un credito a favore dell'intermediario⁸.

La banca non è tuttavia obbligata a chiudere il conto quando il medesimo è utilizzato per il pagamento delle rate relative a un finanziamento acceso presso il medesimo intermediario: in tal caso infatti il correntista si impegna a mantenere sul conto corrente disponibilità sufficienti a effettuare i pagamenti dovuti alla banca⁹.

In caso di decesso del correntista, il rapporto di conto corrente, in quanto riconducibile al rapporto di mandato, deve ritenersi automaticamente estinto¹⁰.

In ipotesi di morte del cointestatario del conto, l'intermediario non può disporre lo storno degli accrediti confluiti sul conto corrente a titolo di pigione, senza il consenso dei legittimi eredi. Ai fini della prova della qualità di erede, l'intermediario ha facoltà di accettare (ma non è obbligato a farlo) una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (cosiddetta autocertificazione), sempre che la sottoscrizione sia autenticata da un notaio o da altro pubblico ufficiale autorizzato¹¹.

Le problematiche riguardanti le condizioni applicate

Diverse sono le questioni portate all'attenzione dell'ABF con riferimento alle condizioni applicate alla clientela, specie con riguardo alle modifiche in senso peggiorativo apportate dall'intermediario.

⁶ Cfr. decisione n. 4208/2014.

⁷ Cfr. decisione n. 7916/2014.

⁸ Cfr. decisione n. 3049/2014.

⁹ Cfr. decisione n. 6045/2014.

¹⁰ Cfr. decisione n. 1931/2014.

¹¹ Cfr. decisione n. 5425/2014.

LO IUS VARIANDI

L'articolo 118 TUB riconosce agli intermediari la facoltà di modifica unilaterale delle condizioni del contratto (*ius variandi*), ma fissa condizioni e limiti precisi affinché il suo esercizio sia legittimo.

Le norme vigenti prevedono che le banche e gli intermediari finanziari debbano inviare alla propria clientela una comunicazione preventiva che illustri il contenuto della modifica unilaterale proposta, le motivazioni che ne sono alla base e la data di entrata in vigore. Nel dettaglio:

- a) la facoltà di modifica unilaterale deve essere prevista nel contratto ed espressamente approvata dal cliente;
- b) il cliente deve essere informato delle modifiche con un preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o attraverso altra modalità precedentemente accettata;
- c) le comunicazioni con cui le banche e gli intermediari finanziari rendono note le modifiche devono riportare la formula: “Proposta di modifica unilaterale del contratto”;
- d) le banche e gli intermediari finanziari devono comunicare al cliente anche il motivo che giustifica le modifiche proposte (giustificato motivo).

La proposta di modifica deve permettere al cliente di valutare in concreto la congruità della stessa, in rapporto alle circostanze che la giustificano. Entro la data prevista per l'entrata in vigore delle modifiche, il cliente ha la possibilità di recedere dal contratto senza spese; in questo caso la liquidazione del rapporto deve essere effettuata applicando le condizioni precedenti. Se il cliente non recede dal contratto le variazioni si intendono approvate e producono effetti dalla data indicata nella proposta di modifica unilaterale del contratto.

Il riferimento a “cambiamenti di mercato” non integra gli estremi del giustificato motivo richiesto dalla legge per l'esercizio dello *ius variandi*¹².

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, l'invio e l'effettiva ricezione della comunicazione di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali devono essere provati dall'intermediario. Tale principio conserva la propria validità anche quando le comunicazioni con il cliente avvengono attraverso il deposito nella casella postale collocata presso la filiale in cui il cliente intrattiene il rapporto. In tal caso la banca deve fornire la prova dell'atto materiale di immissione della comunicazione nella casella e della sua effettiva disponibilità¹³.

Altro tema di particolare attualità affrontato dall'Arbitro è quello relativo all'anatocismo.

¹² Cfr. decisione n. 2434/2014.

¹³ Cfr. decisione n. 324/2014.

L'ANATOCISMO

Con questa espressione si fa riferimento al calcolo degli interessi non solo sul capitale, ma anche sugli interessi già scaduti. Nell'ipotesi di anatocismo gli interessi scaduti vengono sommati al capitale e producono a loro volta interessi, determinando una maggiore crescita del debito.

Il Codice civile (art. 1283) dispone in generale per le obbligazioni pecuniarie che, in mancanza di usi normativi contrari, gli interessi scaduti non producono a loro volta interessi se non dal giorno della domanda giudiziale o per effetto di convenzione posteriore alla loro scadenza, e sempre che si tratti di interessi dovuti almeno per sei mesi.

Nei contratti bancari (secondo la versione previgente dell'art. 120, comma 2, TUB) la produzione degli interessi sugli interessi era ammessa nei casi e secondo le modalità disciplinate dalla delibera CICR del 9 febbraio 2000 e purché fosse prevista la stessa periodicità nella capitalizzazione degli interessi derivanti sia dalle operazioni a debito, sia da quelle a credito.

Con la legge 27 dicembre 2013, n. 147, è stato riformulato l'art. 120, comma 2, TUB. Ai sensi del nuovo testo della norma “il CICR stabilisce modalità e criteri per la produzione di interessi nelle operazioni poste in essere nell'esercizio dell'attività bancaria, prevedendo in ogni caso che: (a) nelle operazioni in conto corrente sia assicurata, nei confronti della clientela, la stessa periodicità nel conteggio degli interessi sia debitori sia creditori; (b) gli interessi periodicamente capitalizzati non possano produrre interessi ulteriori che, nelle successive operazioni di capitalizzazione, sono calcolati esclusivamente sulla sorte capitale”.

In proposito l'Arbitro ha confermato il proprio orientamento sulle operazioni di finanziamento con piano di ammortamento “alla francese”, articolato nel pagamento di rate (periodiche) di importo costante, composte ciascuna di una quota capitale, progressivamente crescente, e di una quota interessi, progressivamente decrescente. Tale modalità di rimborso è compatibile con le prescrizioni in tema di anatocismo quando gli interessi computati mensilmente sono calcolati sul solo capitale residuo del mutuo e non anche sulla quota interessi¹⁴.

In ogni caso l'intermediario deve rispettare, anche con riferimento alla previsione di interessi anatocistici, gli obblighi di trasparenza e informativi, in modo da porre effettivamente il cliente nella condizione di valutare, al momento della conclusione del contratto, l'ammontare degli interessi da pagare¹⁵.

Un'altra materia oggetto delle decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario è quella che riguarda le commissioni di affidamento e di sconfinamento applicate ai rapporti contrattuali.

¹⁴ Cfr. decisioni nn. 3853/2014 e 6703/2014.

¹⁵ Cfr. decisione n. 6703/2014.

LE COMMISSIONI DI AFFIDAMENTO

L'art. 117-*bis*, comma 1, TUB stabilisce che nei contratti di apertura di credito può essere prevista a carico del cliente – quale unico onere ulteriore rispetto agli interessi maturati sulle somme utilizzate – una commissione onnicomprensiva, calcolata in misura proporzionale alla “somma messa a disposizione del cliente” e alla “durata dell'affidamento”. Indica altresì il limite massimo – pari allo 0,5 per cento per trimestre della somma messa a disposizione del cliente – entro il quale le parti possono liberamente determinare l'ammontare della commissione. La violazione di tali previsioni comporta la nullità della clausola.

Nella commissione rientra ogni corrispettivo per le attività a esclusivo servizio dell'affidamento (ad es. i costi connessi con l'istruttoria e con le spese relative al conteggio degli interessi dovuti); non vi rientrano invece le imposte, le spese per l'iscrizione di ipoteche e quelle notarili, gli oneri conseguenti a inadempimento del cliente e le spese a fronte dei servizi di pagamento per l'utilizzo dell'affidamento.

L'Arbitro ha statuito che, per l'adeguamento alla disciplina introdotta dall'art. 117-*bis* TUB delle clausole contrattuali in essere, si applicano le regole in materia di *ius variandi*¹⁶.

Nell'adeguarsi alla nuova disciplina l'intermediario non può introdurre ulteriori commissioni. Nel caso di specie la banca aveva introdotto una “commissione su fido accordato” su due rapporti in essere con un cliente, sebbene la commissione di massimo scoperto, non più consentita, fosse stata pattuita in precedenza solo con riferimento a uno dei rapporti: il Collegio ha quindi ordinato la restituzione al cliente delle somme indebitamente percepite¹⁷.

LE COMMISSIONI DI SCONFINAMENTO: LA COMMISSIONE DI ISTRUTTORIA VELOCE

L'art. 117-*bis*, comma 2, TUB stabilisce che, a fronte di sconfinamenti, i contratti di conto corrente, apertura di credito e carte di credito possono prevedere a carico del cliente una commissione di istruttoria veloce (CIV), quale unico onere ulteriore rispetto all'applicazione del tasso di interesse sull'ammontare dello sconfinamento concesso. La norma si applica agli sconfinamenti sia in assenza di affidamento, sia oltre il limite dello stesso.

Anche per le commissioni di sconfinamento, come per quelle di affidamento, è prevista la nullità delle clausole contrattuali che prevedono l'applicazione di commissioni non conformi alla disciplina legislativa.

Ai sensi del DM 664/2012, per ciascun contratto, la CIV è determinata in misura fissa, è espressa in valore assoluto e non eccede i costi mediamente sostenuti dall'intermediario per eseguire l'istruttoria veloce e a questa direttamente collegati.

¹⁶ Cfr. decisioni nn. 324/2014 e 2741/2014.

¹⁷ Cfr. decisione n. 2718/2014.

Sul piano generale l'Arbitro ha osservato che la nuova disciplina della CIV dovrebbe indurre a considerare l'extra fido una fattispecie eccezionale: la normativa sembra infatti orientata a spingere le banche a concedere nuovi affidamenti, piuttosto che a mantenere perduranti e sistematiche situazioni di scoperto, idonee a determinare, con l'applicazione della CIV, un incremento del costo effettivo del credito¹⁸.

La CIV inoltre non ha funzione risarcitoria, analoga a quella di una penale, ma è volta unicamente a remunerare l'attività di verifica, sia pure veloce, dei presupposti per la concessione di nuovo credito. Essa può pertanto trovare applicazione solo se tale attività è stata effettivamente svolta e deve essere commisurata ai costi medi realmente sostenuti dall'intermediario¹⁹.

Grava sulla banca l'onere di provare di aver compiuto l'istruttoria veloce in relazione a ogni singola applicazione della CIV. In caso di utilizzo intensivo della commissione, non è verosimile che la banca operi con cadenza settimanale un'istruttoria, per quanto veloce, sulle capacità di rimborso del cliente²⁰. Nel caso di specie, censurato dall'ABF, la banca resistente aveva di fatto considerato la CIV una sorta di surrogato di altre commissioni variamente denominate (indennità di sconfinamento, penale per sconfinamento, ecc.), diffuse nella prassi bancaria prima dell'introduzione dell'art. 117-*bis* TUB.

In altro caso l'applicazione per ben 26 volte della CIV nell'arco di un solo trimestre è stata ritenuta indicativa del fatto che la stessa fosse considerata quale indennità con funzione risarcitoria²¹.

Nonostante l'espressa previsione normativa, l'Arbitro in più occasioni ha dovuto precisare che la CIV va calcolata in relazione al saldo disponibile, non al saldo per valuta, chiarendo che quest'ultimo dipende dall'applicazione di criteri cronologici interni dell'intermediario. Anche l'onere di provare lo sconfinamento del saldo disponibile grava sulla banca²².

L'intermediario non può infine applicare la CIV qualora, in base al saldo di fine giornata, lo sconfinamento del cliente risulti invariato o addirittura ridotto²³ rispetto a quello della giornata precedente, né quando lo sconfinamento trovi origine in un addebito dal quale l'intermediario non poteva esimersi (ad es. storno dell'importo corrispondente a un assegno rimasto impagato), mancando in tal caso l'effettivo svolgimento di un'attività preliminare, finalizzata alla valutazione del merito di credito del cliente²⁴.

¹⁸ Cfr. decisione n. 3170/2014.

¹⁹ Cfr. decisione n. 3197/2014.

²⁰ Cfr. decisione n. 3260/2014.

²¹ Cfr. decisione n. 3197/2014.

²² Cfr. decisioni nn. 3197/2014 e 369/2014.

²³ Cfr. decisione n. 1637/2014.

²⁴ Cfr. decisioni nn. 2401/2014 e 2543/2014.

I depositi bancari e i buoni postali fruttiferi

Numerose sono le decisioni dell'Arbitro in materia di depositi bancari e di buoni postali fruttiferi, tradizionali forme di raccolta del risparmio che hanno registrato di recente una rinnovata diffusione, anche grazie alle condizioni riconosciute dagli intermediari.

I DEPOSITI BANCARI E I BUONI POSTALI FRUTTIFERI

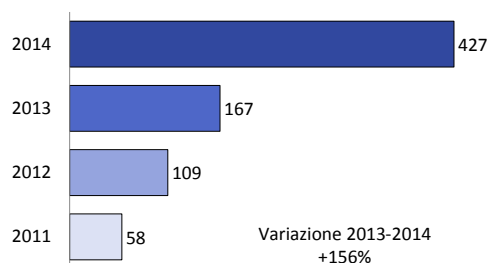
Con il contratto di deposito bancario la banca acquista la proprietà delle somme depositate e si obbliga a restituirle al cliente alla scadenza del termine convenuto ovvero a richiesta del depositante, con l'osservanza del periodo di preavviso stabilito dalle parti o dagli usi.

I buoni postali fruttiferi (BPF) sono titoli emessi dalla 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 periodico.

Non è conforme a buona fede la condotta dell'intermediario che induce il cliente a concludere un contratto di deposito assicurando interessi elevati solo nel caso in cui si verificano determinate condizioni, pur essendo consapevole, già prima della stipula, che tali condizioni sono irrealizzabili²⁵.

Figura 2

Ricorsi presentati in materia di depositi a risparmio



In tema di buoni postali fruttiferi – sulla base degli orientamenti dell'Arbitro consolidati grazie alla decisione del Collegio di coordinamento n. [5673/2013](#) – in caso di difformità tra i tassi e le condizioni individuati dal decreto ministeriale di emissione e quelli apposti direttamente sul titolo, prevalgono questi ultimi.

Peraltro, ai sensi dell'art. 173 del decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156²⁶, le variazioni del tasso disposte con successivi decreti ministeriali si estendono anche ai buoni già emessi. Di conseguenza il contenuto dei diritti

²⁵ Cfr. decisione n. [8480/2014](#).

²⁶ L'art. 173 del DPR 156/1973, abrogato per effetto dell'art. 7 D.lgs. 284/1999, continua ad applicarsi per i rapporti in corso alla data di entrata in vigore del decreto legislativo.

spettanti ai sottoscrittori dei buoni può subire variazioni per effetto di sopravvenuti decreti ministeriali volti a modificare il tasso originariamente previsto²⁷.

I mutui e gli altri finanziamenti

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

IL MUTUO

Il mutuo bancario costituisce la principale forma di prestito che le banche concedono a medio e a lungo termine.

La materia dei mutui e degli altri finanziamenti è stata oggetto negli ultimi anni di una serie di interventi normativi in tema di trasparenza, volti anche ad accrescere la confrontabilità delle offerte degli intermediari, le tutele e i diritti della clientela.

In particolare con la disciplina sulla portabilità è stato attribuito al cliente il diritto di trasferire il proprio finanziamento presso un altro intermediario, in tempi contenuti e sulla base di una procedura di “collaborazione interbancaria”: è esclusa l'applicazione di penali e oneri di qualsiasi natura, né possono essere imposte al cliente spese o commissioni per la concessione del nuovo finanziamento.

Le disposizioni prevedono un ammontare massimo dei finanziamenti concedibili, individuato in rapporto al valore dei beni immobili ipotecati a garanzia del mutuo. I clienti hanno diritto alla riduzione proporzionale dell'ipoteca (art. 39 TUB) nel caso in cui abbiano estinto la quinta parte del debito originario; inoltre possono chiedere la parziale liberazione di uno o più immobili ipotecati, quando risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscono una garanzia sufficiente.

Nel 2014 l'ABF ha ribadito il principio per cui la valutazione del merito creditizio costituisce una prerogativa dell'intermediario che eroga il finanziamento. L'Arbitro può tuttavia censurare il comportamento dell'intermediario nel caso in cui il diniego del finanziamento non sia motivato o sia corredato da una motivazione palesemente contraddittoria o arbitraria²⁸.

Gli intermediari sono tenuti a una scrupolosa verifica dell'identità dei clienti, anche in base alla normativa antiriciclaggio e in virtù del generale obbligo di osservare la diligenza dell'accorto banchiere. In caso di truffa perpetrata a danno del cliente mediante “furto di identità”, l'intermediario è responsabile laddove non abbia rilevato l'evidente difformità della sottoscrizione in calce alla carta di identità utilizzata dall'autore della truffa rispetto a quella apposta dal medesimo sul contratto di finanziamento falsificato²⁹.

²⁷ Cfr. decisione n. 3142/2014.

²⁸ Cfr. decisione n. 661/2014.

²⁹ Cfr. decisione n. 7699/2014.

È nulla la clausola che prevede l'applicabilità del tasso convenuto per gli sconfinamenti (tasso extra fido) non solo alla parte eccedente i limiti del fido, ma a tutta la somma utilizzata dal cliente; ciò in quanto appare ingiustificato che uno sconfinamento di entità e durata modeste possa provocare l'applicazione all'intera linea debitoria di un tasso diverso da quello ordinario³⁰.

In presenza di una richiesta del cliente per ottenere la riduzione dell'ipoteca, l'Arbitro ha precisato che la banca è libera di acquisire, qualora lo ritenga opportuno, una perizia per la valutazione degli immobili su cui residua la garanzia: i relativi costi non possono però essere addebitati al cliente, anche se le previsioni contrattuali pongono a carico del mutuatario tutte le spese derivanti dal contratto. Tale pattuizione infatti rileva unicamente in fase di stipula³¹.

Nella valutazione del rapporto tra il capitale erogato e le garanzie offerte (*loan to value*) non si può tener conto della fideiussione omnibus, in quanto non ricompresa nell'elenco delle garanzie integrative ammesse ai sensi della normativa della Banca d'Italia³².

Coerentemente con decisioni assunte in passato in materia di tassi, l'ABF ha chiarito che, in caso di modifica del tasso annuale netto (TAN) regolarmente prevista dal contratto, l'intermediario deve adeguatamente illustrare al cliente l'effetto derivante dalla variazione apportata e in particolare l'allungamento della durata del finanziamento, per effetto dell'aumento del TAN e in costanza di rata. In mancanza di tale informativa l'intermediario è tenuto ad applicare le condizioni economiche originariamente convenute³³.

In caso di accollo – l'operazione con la quale un terzo (accollante) assume l'obbligo di estinguere il finanziamento altrui – l'Arbitro ha ribadito che l'intermediario non è tenuto a liberare il debitore originario. Peraltro l'intermediario non può limitarsi a opporre il silenzio alla richiesta dell'accollante di aderire all'accollo (cioè di liberare il debitore originario), sulla base del presupposto di non intrattenere alcun rapporto negoziale con lo stesso, in quanto tale comportamento viola i doveri di collaborazione nei confronti della clientela³⁴.

L'Arbitro è inoltre intervenuto in materia di contratto di risparmio edilizio, figura mutuata dal diritto tedesco articolata in due fasi: accumulo dei risparmi mediante versamenti rateali e successiva erogazione del finanziamento. Condizione per la conclusione del contratto è il versamento, da parte del cliente, del cosiddetto diritto di stipula in favore dell'intermediario.

³⁰ Cfr. decisione n. 7709/2014.

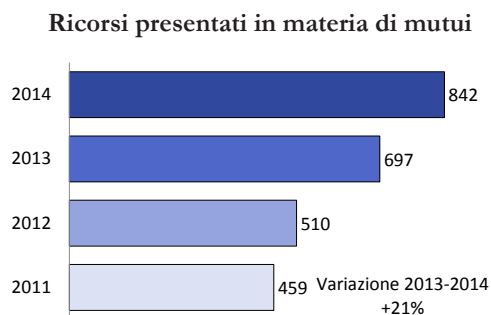
³¹ Cfr. decisione n. 8517/2014. In tema di riduzione dell'ipoteca si è altresì pronunciato il Collegio di coordinamento (decisione n. 6137/2014, cfr. il capitolo 7: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

³² Cfr. decisione n. 6117/2014.

³³ Cfr. decisione n. 2580/2014.

³⁴ Cfr. decisione n. 2904/2014.

Figura 3



Al riguardo l'Arbitro ha precisato che, nelle ipotesi in cui il contratto sia assoggettato per scelta delle parti a una legge straniera (nel caso di specie quella tedesca), tale scelta non vale a privare il consumatore della protezione assicurategli dalle disposizioni interne a tutela del consumatore, alle quali non è permesso derogare convenzionalmente ai sensi della legge italiana.

L'Arbitro ha quindi ricordato che rientra tra i principi generali dell'ordinamento nazionale quello per cui il cliente ha diritto di recedere dai rapporti di durata senza alcuna penalità o spesa. In caso di recesso dal contratto di risparmio edilizio, deve pertanto essere restituita la somma versata a titolo di diritto di stipula: esso diviene infatti privo di autonoma giustificazione causale, poiché non trova la propria contropartita in alcuna prestazione o servizio resi dall'intermediario in favore del cliente³⁵.

Con riferimento ai contratti accessori l'Arbitro ha infine chiarito che l'assicurazione a copertura del finanziamento non può essere accettata dal cliente per fatti concludenti, ma richiede la forma scritta, come previsto dall'art. 117 TUB. Nel caso di specie, a fronte di un finanziamento per l'acquisto di un'autovettura presso un concessionario convenzionato con l'intermediario erogante, la polizza assicurativa accessoria non era stata sottoscritta dal cliente: il Collegio ha quindi disposto la restituzione delle somme corrisposte a titolo di premio³⁶.

LA SOSPENSIONE DEL PAGAMENTO DELLE RATE DI MUTUO

Negli ultimi anni sono state realizzate diverse iniziative a sostegno della clientela in difficoltà nel pagamento delle rate di mutuo, in particolare:

- a) il Piano famiglie, iniziativa di autoregolamentazione concordata tra l'ABI e 13 associazioni dei consumatori, successivamente oggetto di un Protocollo d'intesa cui hanno aderito, tra l'altro, alcuni ministeri e altri enti a rilevanza pubblica. Il Piano famiglie consente, a scelta della banca, la sospensione fino a

³⁵ Cfr. decisione n. 8564/2014.

³⁶ Cfr. decisione n. 8544/2014.

dodici mesi dell'intera rata o della sola quota capitale³⁷ al verificarsi di particolari eventi come la perdita del posto di lavoro, l'entrata in cassa integrazione, la morte o il grave infortunio del mutuatario;

- b) la sospensione delle rate di mutuo per l'acquisto della prima casa e il Fondo di solidarietà previsti dall'art. 2, commi 475 e ss., della legge 24 dicembre 2007, n. 244 e successive modificazioni. La legge prevede che la sospensione può essere chiesta in caso di perdita del posto di lavoro, decesso, riconoscimento di handicap grave o di invalidità civile in capo a uno dei mutuatari; il Fondo provvede al pagamento degli oneri finanziari, pari agli interessi maturati sul debito residuo durante la sospensione;
- c) la sospensione delle rate di mutuo disposta a seguito dei sismi in Abruzzo e in Emilia-Romagna (decreti leggi 28 aprile 2009, n. 39 e 6 giugno 2012, n. 74).

L'Arbitro è intervenuto più volte sulle modalità di calcolo degli interessi maturati nel periodo di sospensione del finanziamento: ad avviso dei Collegi tali interessi vanno calcolati solo sulla quota capitale relativa alle rate sospese e non sull'intero ammontare residuo del mutuo³⁸.

Analogo orientamento è stato adottato dai Collegi con riguardo agli effetti delle sospensioni disposte in occasione del sisma abruzzese e di quello dell'Emilia-Romagna³⁹.

In tema di Fondo di solidarietà per i mutui per l'acquisto della prima casa, la legge 24 dicembre 2007, n. 244 prevede il pagamento da parte del Fondo, in relazione al periodo di sospensione, di una quota interessi corrispondente al tasso Euribor per i mutui a tasso variabile e a quello IRS per i mutui a tasso fisso. La norma non chiarisce se gli eventuali maggiori interessi previsti dal contratto non siano dovuti o debbano rimanere a carico del cliente.

I Collegi hanno interpretato la disposizione nel senso che – fermo restando l'obbligo di restituzione della quota capitale relativa alle rate sospese – i maggiori interessi non sono dovuti dal cliente, data la finalità di solidarietà sociale che ha ispirato la disciplina⁴⁰.

La questione relativa agli effetti della sospensione dei pagamenti delle rate di mutuo è stata affrontata anche dal Collegio di coordinamento nel corso del 2015 (cfr. il capitolo 6: *Prime informazioni sul 2015*).

Diverse decisioni hanno riguardato l'intervento dei confidi per il rilascio delle garanzie a copertura del finanziamento erogato.

³⁷ In questo caso è prevista la continuazione del pagamento da parte dei mutuatari della quota interessi alle scadenze stabilite.

³⁸ Cfr. decisione n. 5858/2014.

³⁹ Cfr. decisioni nn. 8187/2014 e 1340/2014.

⁴⁰ Cfr. decisione n. 8175/2014.

I CONFIDI

I confidi – consorzi e cooperative di garanzia collettiva fidi – sono soggetti che, ai sensi della legge 24 novembre 2003, n. 326, svolgono esclusivamente l'attività di rilascio di garanzie collettive e i servizi connessi o strumentali, a favore delle piccole e medie imprese associate.

L'ABF ha osservato che, fatte salve le eventuali conseguenze derivanti dall'esercizio abusivo di attività finanziaria, nel caso in cui un confidi agisca al di fuori del proprio ambito di operatività prestando una garanzia personale anziché collettiva, questi non può essere condannato ad adempiere gli obblighi derivanti dalla garanzia rilasciata: tale garanzia infatti è nulla per violazione delle norme che definiscono i limiti di attività dei confidi⁴¹.

Il credito ai consumatori

Molti ricorsi hanno riguardato i contratti di credito ai consumatori, in particolare le operazioni di finanziamento contro cessione del quinto.

IL CREDITO AI CONSUMATORI

Il credito ai consumatori è un contratto per la concessione di un credito – sotto forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria – a un consumatore, ovvero a una persona fisica che richiede il finanziamento per finalità diverse dall'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

La legge prevede particolari tutele e diritti per il richiedente.

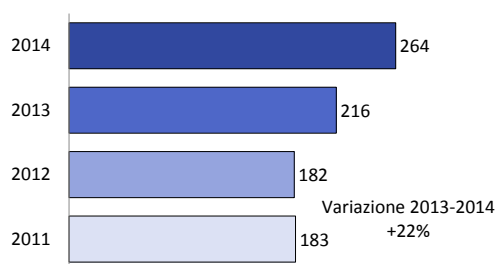
Il finanziamento non può superare i 75.000 euro ed è concesso da una banca o da una società finanziaria autorizzata, anche attraverso un fornitore di beni o servizi.

L'Arbitro ha ribadito che, se non può ravvisarsi un diritto del cliente a ottenere il finanziamento, il generale obbligo di comportarsi con correttezza e buona fede e le specifiche regole in materia di credito al consumo impongono agli intermediari di fornire al cliente informazioni adeguate in merito alle ragioni del rifiuto. È stata pertanto stigmatizzata la prassi tenuta dagli intermediari che si limitano a negare il finanziamento senza alcuna motivazione o con motivazioni del tutto generiche⁴².

⁴¹ Cfr. decisioni nn. 8139/2014 e 1896/2014.

⁴² Cfr. decisione n. 6883/2014.

Ricorsi presentati in materia di credito ai consumatori



Ai sensi dell'art. 125-*bis*, comma 7, lett. a, TUB, in mancanza di indicazione, il tasso annuale effettivo globale (TAEG) equivale al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali⁴³ emessi nei dodici mesi antecedenti alla conclusione del contratto; nessuna altra somma è dovuta dal cliente a titolo di tassi di interesse, commissioni o altre spese.

Pertanto in mancanza di indicazioni nel contratto circa il TAEG, l'intermediario dovrà riformulare i calcoli, applicando il tasso previsto dalla legge, e restituire al cliente le somme pagate in eccesso⁴⁴.

Nell'ambito del contenzioso sul credito ai consumatori, quello riguardante la materia della cessione del quinto ha registrato nel 2014 una sensibile crescita.

LA CESSIONE DEL QUINTO DELLO STIPENDIO E DELLA PENSIONE

È una forma di credito ai consumatori non finalizzato, il cui utilizzo quindi non è destinato in modo specifico all'acquisto di determinati beni o servizi. Il finanziamento può avere una durata massima di 120 mesi; il debitore si obbliga al rimborso del finanziamento attraverso la cessione volontaria all'intermediario di una quota, non superiore al quinto, del proprio stipendio o pensione mensili netti.

Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, la somma dovuta al finanziatore; in tal caso ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto.

È fatto salvo il riconoscimento di un equo indennizzo al finanziatore, entro i limiti previsti dalla legge, per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato.

⁴³ Oppure di altri titoli simili eventualmente indicati dal Ministro dell'Economia e delle finanze.

⁴⁴ Cfr. decisione n. 1436/2014.

L'art. 39 del decreto del Presidente della Repubblica 5 gennaio 1950, n. 180 vieta di contrarre un nuovo finanziamento della medesima tipologia prima che siano trascorsi almeno due o quattro anni rispettivamente dall'inizio della cessione stipulata per un quinquennio o per un decennio.

Le principali problematiche evidenziate dal contenzioso in materia di finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio attengono alle restituzioni cui il cliente ha diritto in caso di estinzione anticipata.

Al riguardo i Collegi sono orientati nel senso di considerare rimborsabili unicamente le voci di spesa a maturazione progressiva (*recurring*), limitatamente alla quota non maturata. Il mancato rimborso dei costi relativi a servizi non fruiti dal cliente realizzerebbe infatti un'attribuzione patrimoniale priva di giustificazione in favore del finanziatore.

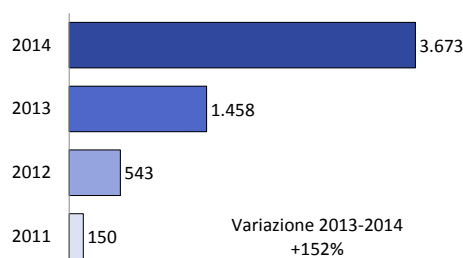
Non soggiacciono invece all'obbligo di rimborso le voci di costo *up front*, applicate una tantum per la copertura di spese e per la remunerazione di attività propeedeutiche alla concessione del finanziamento.

Sono state considerate *recurring* le commissioni bancarie e finanziarie, le spese di intermediazione, quelle di incasso quote e i premi versati per le polizze connesse con il rischio del credito; sono state invece ritenute *up front* le spese di istruttoria e di stipula.

Eventuali clausole che escludano la rimborsabilità dei costi in sede di estinzione anticipata sono inefficaci, trattandosi di obbligo che trova fondamento in una norma derogabile solo in senso più favorevole al cliente⁴⁵.

Figura 5

Ricorsi presentati in materia di cessione del quinto



In mancanza di una netta ripartizione nel contratto tra costi *recurring* e *up front*, tutte le voci devono essere considerate *recurring* e come tali da rimborsare, secondo un criterio proporzionale; in merito a tale questione, sulla quale erano emersi orientamenti divergenti, è intervenuto di recente il Collegio di coordinamento (decisione n. 6167/2014, cfr. il capitolo 7: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

⁴⁵ Cfr. decisione n. 7909/2014.

L'Arbitro ha statuito che la violazione del divieto di contrarre una nuova cessione prima che sia trascorso il periodo di tempo previsto dalla legge determina la nullità del contratto, che può essere fatta valere dal cliente o d'ufficio dal giudice. Di conseguenza le parti dovranno procedere alla restituzione di quanto percepito in base al negozio nullo; il consumatore non potrà essere tenuto a restituire più delle somme utilizzate, con facoltà di pagare quanto dovuto a rate⁴⁶.

L'usura

In materia di oneri applicati alla clientela l'ABF è stato più volte interessato da questioni riguardanti il tema dell'usura.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI USURA

La legge sull'usura (legge 7 marzo 1996, n. 108) ha introdotto un limite ai tassi di interesse sulle operazioni di finanziamento oltre il quale gli stessi sono considerati usurari (cosiddetto tasso soglia).

I tassi soglia sono determinati per legge sulla base dei tassi medi di mercato rilevati trimestralmente dalla Banca d'Italia e pubblicati dal Ministero dell'Economia e delle finanze; dal 14 maggio 2011 sono calcolati aumentando di un quarto il tasso medio segnalato dagli intermediari (tasso effettivo globale medio, TEGM) e aggiungendo ulteriori quattro punti percentuali. La differenza tra il tasso soglia e il tasso medio non può comunque essere superiore a otto punti percentuali (cfr. il comunicato del Dipartimento del Tesoro del 18 maggio 2011).

I TEGM rilevati dalla Banca d'Italia includono, oltre al tasso nominale, tutti gli oneri connessi con l'erogazione del credito.

Gli interessi di mora sono esclusi dal calcolo del TEGM, in quanto non sono dovuti dal momento dell'erogazione del credito, ma solo a seguito di un eventuale inadempimento da parte del cliente. Per effetto di tale esclusione, tra l'altro, le operazioni con andamento anomalo non sono considerate nella media. Infatti, poiché gli interessi moratori sono più alti per compensare la banca del mancato adempimento, se inclusi nel TEGM determinerebbero un innalzamento delle soglie, in potenziale danno della clientela.

Per evitare il confronto tra tassi disomogenei, in assenza di una previsione legislativa che determini una specifica soglia in presenza di interessi moratori, i **decreti ministeriali** riportano i risultati di un'indagine realizzata nel 2002 dalla Banca d'Italia, che rilevava una maggiorazione stabilita contrattualmente per i casi di ritardato pagamento in media pari a 2,1 punti percentuali.

Per la determinazione del TEGM si tiene conto di tutte le commissioni, le remunerazioni e le spese collegate all'erogazione del credito, escluse quelle per imposte e tasse. Sono incluse le spese per assicurazioni o garanzie volte ad assicurare il rimborso totale o parziale del credito, nonché a tutelare altrimenti i diritti

⁴⁶ Cfr. decisione n. 4588/2014.

del creditore (ad es. polizze per furto e incendio sui beni concessi in leasing o in ipoteca), se la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio assicurativo è contestuale alla concessione del finanziamento, o se è obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte.

Ai fini della valutazione della usurarietà dei tassi si fa riferimento alla data in cui gli interessi sono promessi o convenuti, indipendentemente dal momento del loro pagamento.

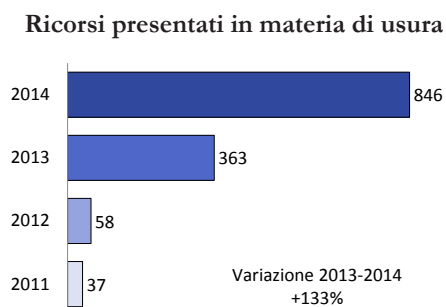
Grande attenzione è stata dedicata al problema della computabilità degli interessi moratori nel tasso rilevante a fini antiusura; sul punto, nel corso del 2014, si è pronunciato più volte il Collegio di coordinamento (cfr. il capitolo 7: *Rassegna delle decisioni del Collegio di coordinamento*).

In una prima decisione riguardante i clienti non consumatori, il Collegio ha stabilito che gli interessi di mora non possono essere sommati a quelli corrispettivi ai fini della verifica del superamento della soglia anti usura; essi si applicano solo in seguito alla messa in mora del debitore e non sono presi in considerazione nel calcolo del TEGM.

Tuttavia, se manifestamente eccessivi rispetto agli interessi corrispettivi pattuiti, gli interessi di mora devono essere ridotti, analogamente a quanto previsto dal Codice civile per le clausole penali (clausole che accordano un beneficio, solitamente una somma di denaro, a una parte del contratto in caso di inadempimento dell'altra)⁴⁷.

Successivamente, in una decisione riguardante clienti appartenenti alla categoria dei consumatori, il Collegio ha osservato che per valutare se gli interessi di mora sono eccessivi rispetto a quelli corrispettivi si deve tener conto di numerosi fattori, quali l'interesse del creditore all'adempimento, le eventuali garanzie che assistono il credito e, più in generale, la valutazione degli interessi delle parti in chiave di correttezza e buona fede. Inoltre in caso di contratti conclusi con i consumatori, la valutazione in termini di "manifesta eccessività" del tasso di mora previsto nel contratto comporta la nullità della relativa clausola, in base alla disciplina del Codice del consumo per le clausole vessatorie⁴⁸.

Figura 6



⁴⁷ Cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. [1875/2014](#).

⁴⁸ Cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. [3412/2014](#).

Con successiva decisione, sempre con riferimento ai consumatori, il Collegio di coordinamento ha stabilito che, in caso di nullità della clausola che prevede interessi di mora eccessivi, trovi applicazione il disposto dell'art. 1224 c.c. per cui sono dovuti interessi nella stessa misura di quelli corrispettivi previsti nel contratto⁴⁹.

Nel corso dell'anno i Collegi hanno fatto applicazione dei principi fissati dal Collegio di coordinamento in materia di usura sopravvenuta, che si verifica in caso di superamento del tasso soglia non nella fase iniziale del rapporto ma in un momento successivo⁵⁰. Al riguardo l'Arbitro ha confermato che, in uno scenario di forte calo dei tassi di mercato, il principio di solidarietà impone all'intermediario di rendere partecipe il cliente dei vantaggi economici conseguiti⁵¹.

Le carte di debito e di credito

Anche nel 2014 l'ABF ha esaminato numerosi ricorsi collegati a episodi di smarrimento, furto e utilizzo fraudolento di carte di pagamento e di dispositivi home banking.

LA DISCIPLINA IN MATERIA DI SERVIZI DI PAGAMENTO

La materia dei servizi di pagamento è disciplinata da una normativa armonizzata a livello comunitario (direttiva CE/2007/64). I requisiti tecnici e commerciali per i bonifici e gli addebiti diretti in euro sono stabiliti dal regolamento UE/2012/260.

La direttiva mira a promuovere il miglioramento della qualità dei servizi di pagamento al dettaglio e una maggiore trasparenza e concorrenza nel mercato di riferimento, anche attraverso il rafforzamento della tutela della clientela.

Sul piano normativo gli obblighi e le responsabilità degli utilizzatori (clienti) e dei prestatori (intermediari) dei servizi di pagamento sono disciplinati dal decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, che esclude la responsabilità dell'intermediario solo nel caso di dolo o colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento. Incombe sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di provare la sussistenza del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore.

La disciplina si basa sul contemperamento tra gli obblighi di diligenza gravanti sull'intermediario (tenuto ad adeguare i propri sistemi di protezione all'evoluzione delle tecniche di frode) e sul cliente (che sopporta le perdite se il furto o la frode sono avvenuti a causa della negligenza nella custodia e nell'utilizzo dello strumento).

⁴⁹ Cfr. decisione n. 3955/2014.

⁵⁰ Cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 77/2014.

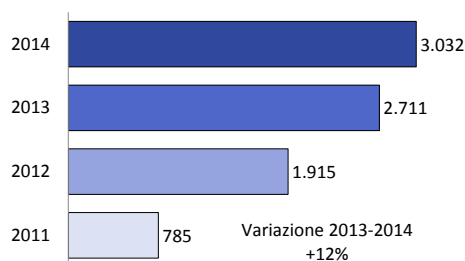
⁵¹ Cfr. decisione n. 6825/2014.

È previsto che l'utilizzatore subisca una perdita non superiore a 150 euro, nel caso di operazioni non autorizzate realizzate prima della comunicazione relativa al furto o all'uso indebito, salva l'ipotesi in cui abbia agito con dolo o colpa grave, ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento; in questi ultimi casi l'utilizzatore sopporta per intero il danno.

In materia di strumenti di pagamento, l'Arbitro ha sostenuto che l'utilizzo da parte dell'intermediario di sistemi di sicurezza "a un solo fattore"⁵² è inadeguato rispetto all'evoluzione tecnologica e alle esigenze di sicurezza connesse con l'impiego degli strumenti di pagamento elettronici. Ha precisato inoltre che spetta all'intermediario, in quanto operatore professionale, mettere a disposizione della propria clientela il servizio di SMS alert⁵³. In alternativa l'intermediario può munirsi di una specifica dichiarazione liberatoria del cliente che non intenda avvalersi di tale servizio⁵⁴.

Figura 7

Ricorsi presentati in materia di carte di debito e credito



In altra decisione l'ABF ha affermato che la mancata attivazione dei servizi di SMS alert offerti dall'intermediario non integra, da sola, la colpa grave dell'utilizzatore.

Nella stessa occasione è stato ribadito che la conservazione della carta unitamente al PIN non è indice di colpa grave del cliente quando gli stessi sono conservati presso l'abitazione dell'utilizzatore e l'impiego non autorizzato avviene a seguito di furto nell'appartamento⁵⁵.

Nel corso del 2014 l'ABF ha inoltre precisato che la diffusa prassi di trascrivere nella memoria del cellulare il codice PIN vale a escludere la colpa grave dell'utilizza-

⁵² I sistemi di sicurezza a un solo fattore richiedono, al momento dell'accesso del cliente, l'inserimento di una sola credenziale (ad es. password), anziché l'utilizzo congiunto di due o più strumenti di autenticazione (ad es. password e codice fornito da token).

⁵³ Cfr. decisione n. 7798/2014.

⁵⁴ Cfr. decisione n. 5953/2014.

⁵⁵ Cfr. decisione n. 8546/2014.

tore solo se la trascrizione avviene con cautele idonee a impedirne la visualizzazione da parte di chiunque venga in possesso del telefono⁵⁶.

L'Arbitro ha altresì ritenuto che, in caso di utilizzo fraudolento realizzato con un unico prelevamento, non rileva, ai fini della valutazione della condotta dell'utilizzatore, l'eventuale ritardo nella comunicazione circa l'utilizzo non autorizzato e nel blocco della carta⁵⁷.

Sul piano della ripartizione dell'onere probatorio tra l'utilizzatore e l'intermediario è stato invece confermato il principio per cui grava sul secondo provare che il cliente sia incorso in dolo o colpa grave nell'adempimento degli obblighi di custodia dei codici personali e degli apparati informatici imposti dalla legge; il principio è valido anche con riferimento alle operazioni online.

Nonostante la colpa grave dell'utilizzatore nella custodia delle carte bancomat, anche l'intermediario è responsabile per i prelievi non autorizzati successivi al primo, se non ha predisposto un adeguato sistema di SMS alert. Tali operazioni infatti avrebbero potuto essere scongiurate se l'utilizzatore avesse ricevuto un messaggio immediatamente dopo il primo utilizzo non autorizzato⁵⁸.

Analogamente, anche in presenza della colpa grave del cliente, il superamento del plafond giornaliero con un unico prelievo non autorizzato determina il diritto del ricorrente alla restituzione dell'intero ammontare illegittimamente prelevato, poiché è responsabilità esclusiva della banca l'inosservanza dell'obbligo assunto di limitare i prelievi entro le soglie previste dal contratto⁵⁹.

Più in generale l'Arbitro ha affermato che il sistema dei controlli predisposti dall'intermediario deve tenere nella dovuta considerazione le anomalie relative all'utilizzo degli strumenti di pagamento quali, ad esempio, l'uso ripetuto della carta presso il medesimo punto vendita o l'esaurimento del plafond nell'arco di 24 ore⁶⁰. In mancanza di tali controlli l'intermediario è responsabile per l'utilizzo non autorizzato e, qualora anche il cliente sia stato negligente nella custodia e nella conservazione dello strumento, la responsabilità va ripartita⁶¹. Nel caso di specie è stata ravvisata la colpa grave dell'utilizzatore per avere lasciato la carta per un'intera notte in un borsello all'interno dell'abitacolo di un'automobile incustodita.

In ogni caso qualora l'intermediario, per l'erogazione di servizi di pagamento online, decida di avvalersi del sistema telefonico e della relativa garanzia di sicurezza fornita dal gestore, le responsabilità derivanti dal verificarsi di modalità anomale nella

⁵⁶ Cfr. decisione n. [5028/2014](#).

⁵⁷ Cfr. decisione n. [8155/2014](#).

⁵⁸ Cfr. decisione n. [7790/2014](#).

⁵⁹ Cfr. decisione n. [5961/2014](#).

⁶⁰ Rilevano al riguardo anche gli indicatori del rischio di frode individuati dal decreto del Ministero dell'Economia e delle finanze 30 aprile 2007, n. 112 (art. 8, comma 1), di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166 (Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento).

⁶¹ Cfr. decisione n. [7797/2014](#).

gestione del servizio, che consentano a terzi non autorizzati l'utilizzo delle credenziali, non possono gravare sul cliente ma restano a carico dell'intermediario (che eventualmente può rivalersi sull'operatore telefonico)⁶².

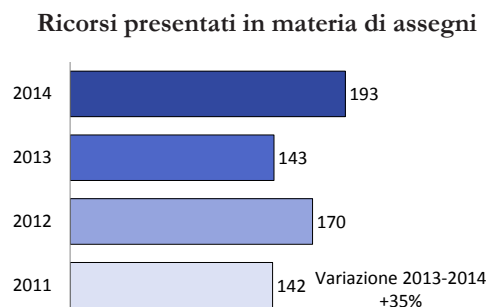
Infine nel caso in cui sia previsto un limite per i prelievi presso gli sportelli bancomat della banca emittente la carta e un diverso limite per i prelievi presso sportelli di banche differenti, tali limiti non sono tra loro cumulabili a meno che il cumulo non sia espressamente previsto dal contratto. Ciò in ossequio ai criteri di trasparenza e correttezza cui la banca deve attenersi nella redazione delle condizioni contrattuali⁶³.

Gli assegni e gli altri titoli di credito

In materia di assegni l'Arbitro ha stabilito che l'alterazione della data (nel caso di specie era stato "ricalcato/corretto lo zero che indica il giorno di emissione") non giustifica il mancato pagamento del titolo, né esonera la banca dalla levata del protesto qualora non sia possibile il pagamento per mancanza di fondi⁶⁴.

Ha precisato inoltre che il diritto di ottenere copia della documentazione inerente alle operazioni bancarie previsto dal TUB non può essere esercitato dalla persona cui è stato girato un assegno se questa, a sua volta, ha girato il titolo: tale soggetto non può infatti qualificarsi come cliente della banca⁶⁵.

Figura 8



Ai sensi della legge cambiaria, in caso di mancato pagamento della cambiale, per la levata del protesto la banca deve rivolgersi a un notaio o a un ufficiale giudiziario avente sede nel comune; nei comuni in cui non abbia sede un notaio o un ufficiale giudiziario il protesto può essere levato dal Segretario comunale. Al riguardo l'ABF ha statuito che, laddove anche il Segretario comunale sia indisponibile, per non incorrere in responsabilità la banca deve rivolgersi ad altro notaio o ufficiale giudiziario

⁶² Cfr. decisione n. 7731/2014.

⁶³ Cfr. decisione n. 8155/2014.

⁶⁴ Cfr. decisione n. 6805/2014.

⁶⁵ Cfr. decisione n. 284/2014.

operante nel medesimo distretto notarile⁶⁶; in caso contrario è tenuta al risarcimento del danno derivante dalla mancata levata del protesto.

Le iscrizioni nelle banche dati

Anche nel 2014 si è registrato un filone di contenzioso riguardante le segnalazioni in archivi di dati di natura pubblicistica (la Centrale dei rischi, CR, e la Centrale di allarme interbancaria, CAI) e privatistica (i sistemi di informazione creditizia, SIC).

LA CENTRALE DEI RISCHI

La Centrale dei rischi è un sistema informativo sull'indebitamento della clientela nei confronti di banche e intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia, nonché di società veicolo di cartolarizzazione dei crediti. Attraverso il servizio centralizzato dei rischi la Banca d'Italia fornisce agli intermediari partecipanti un'informativa utile, anche se non esaustiva, per la valutazione del merito di credito della clientela e, in generale, per l'analisi e la gestione del rischio di credito.

La disciplina del servizio centralizzato dei rischi è dettata dalla circolare della Banca d'Italia 11 febbraio 1991, n. 139. Gli intermediari partecipanti comunicano mensilmente alla Banca d'Italia informazioni sulla loro clientela (relativamente ai crediti pari o superiori a 30.000 euro e ai crediti in sofferenza di qualunque importo) e ricevono, con la medesima periodicità, informazioni sulla posizione debitoria verso il sistema creditizio dei nominativi segnalati e dei soggetti a questi collegati.

La segnalazione non è più dovuta a partire dal mese in cui il rapporto si è estinto ovvero il credito dell'intermediario è sceso al di sotto della soglia quantitativa minima; il venir meno dell'obbligo di segnalazione non comporta tuttavia la cancellazione delle segnalazioni precedenti.

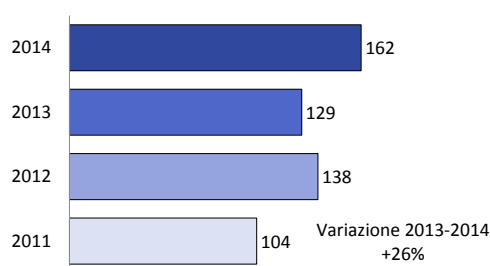
Gli intermediari partecipanti sono responsabili della correttezza delle segnalazioni inviate alla Centrale dei rischi; sono inoltre tenuti a controllare i dati trasmessi e a correggerli tempestivamente in caso di errore.

Il cliente ha il diritto di conoscere le informazioni registrate a proprio nome nell'archivio e, in caso di errori, di richiederne la correzione.

In tema di Centrale dei rischi l'ABF ha confermato che il semplice ritardo nel pagamento non può giustificare la classificazione della posizione a sofferenza e che la segnalazione non può essere utilizzata dall'intermediario quale strumento di pressione psicologica per indurre il cliente al pagamento⁶⁷.

⁶⁶ Cfr. decisione n. 7343/2014.

⁶⁷ Cfr. decisione n. 640/2014.

Ricorsi presentati in materia di Centrale dei rischi

Quando è in corso un'operazione di riscadenzamento, l'indicazione "credito ristrutturato" appare più idonea a rappresentare la realtà del rapporto rispetto a quella di incaglio. Nel caso in questione l'intermediario è stato invitato a procedere alla rettifica della segnalazione⁶⁸.

Ai sensi dell'art. 125, comma 3, TUB, gli intermediari sono tenuti a informare preventivamente per iscritto il consumatore in occasione della prima segnalazione negativa in una banca dati. Un obbligo di informativa, ma non di preavviso, nei confronti dei clienti è previsto dalla circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991. A giudizio dell'Arbitro, l'omessa informativa al cliente non consumatore non incide sulla validità della segnalazione, ma assume rilevanza quale indice di un comportamento non conforme ai principi di buona fede e correttezza, con possibili effetti sul piano risarcitorio⁶⁹.

I SISTEMI PRIVATI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA

I sistemi di informazione creditizia (SIC) sono basi di dati private, consultate dalle banche e dagli altri intermediari finanziari per verificare l'affidabilità e la puntualità della clientela nei pagamenti. L'informazione ricavabile da tali basi dati consente agli intermediari che partecipano al sistema di valutare in maniera più accurata la clientela, attuale e potenziale, in relazione all'opportunità di concedere credito al consumo, prestiti e finanziamenti in qualsiasi forma tecnica.

L'esistenza di tali sistemi, il loro costante aggiornamento e la consultazione da parte degli intermediari aderenti dovrebbero pertanto facilitare l'afflusso dei finanziamenti verso i soggetti effettivamente in grado di rimborsarli, favorendo al contempo il contenimento del costo del credito per la clientela.

L'attività dei SIC privati è disciplinata dal Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, emanato in attuazione del Codice della privacy e pubblicato sulla Gazzetta ufficiale del 23 dicembre 2004, n. 300.

⁶⁸ Cfr. decisione n. 2914/2014.

⁶⁹ Cfr. decisione n. 640/2014.

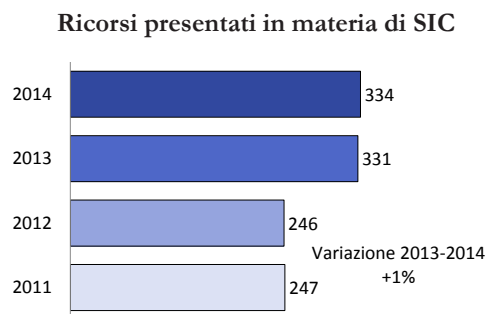
Le informazioni sono gestite in modo centralizzato da soggetti privati (enti, associazioni o altri organismi) e sono consultabili solo dagli aderenti, su base volontaria, al sistema, che provvedono alle relative segnalazioni. Gli intermediari bancari e finanziari e i gestori dei SIC hanno l'obbligo di controllare l'esattezza delle informazioni e di provvedere al loro aggiornamento.

I SIC possono contenere informazioni di tipo negativo – che riguardano ad esempio rapporti di credito per i quali si sono verificati inadempimenti – o che prescindono dalla sussistenza di inadempimenti (pagamento delle rate ed estinzione del credito).

Le informazioni possono essere conservate per periodi predefiniti, variabili anche in relazione alla tipologia e alla gravità dell'inadempimento, allo scadere dei quali vengono automaticamente cancellate dal sistema. Il cliente ha diritto di conoscere le segnalazioni a proprio nome presenti negli archivi e, in caso di errori, di richiedere la cancellazione o la modifica di dati non corretti. Prima di procedere alla segnalazione, l'intermediario ha il dovere di avvisare il cliente che potrà evitare la segnalazione relativa al primo ritardo nei rimborsi con il versamento della rata scaduta. Un successivo ritardo nei pagamenti nell'ambito del medesimo rapporto di credito invece verrà subito segnalato nei SIC.

In tema di segnalazioni ai sistemi privati di informazione creditizia, l'Arbitro ha rilevato che la normativa sul preavviso non fa esplicito riferimento ai casi di segnalazione a sofferenza; peraltro un'informazione preventiva in merito a segnalazioni di così rilevante impatto negativo sull'affidabilità delle persone risponde ai principi di buona fede che gli intermediari sono tenuti a osservare nelle proprie relazioni con la clientela⁷⁰.

Figura 10



In caso di mancato pagamento di rate del finanziamento, la definizione di un accordo di rientro (finalizzato alla ristrutturazione o alla rinegoziazione del debito) non impone all'intermediario di aggiornare la segnalazione riguardante l'esposizione debitoria del cliente nei sistemi di informazione creditizia⁷¹.

⁷⁰ Cfr. decisione n. 778/2014.

⁷¹ Cfr. decisione n. 4128/2014.

I Collegi hanno rilevato che grava sull'intermediario l'onere di provare l'effettiva ricezione, da parte del cliente, della comunicazione di preavviso di iscrizione nelle centrali rischi private. Se per la comunicazione l'intermediario ha utilizzato, anziché la raccomandata, la posta prioritaria, sarà altresì gravato dall'onere di provarne l'effettiva conoscenza da parte dell'interessato⁷².

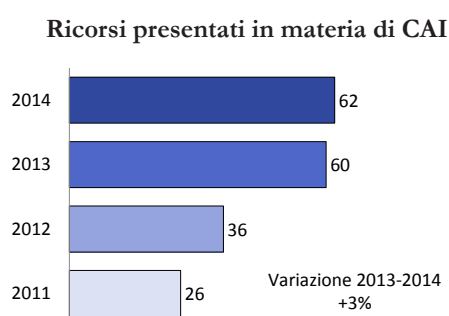
LA CENTRALE DI ALLARME INTERBANCARIA

La Centrale di allarme interbancaria (CAI) è un archivio istituito presso la Banca d'Italia ai sensi della legge 25 giugno 1999, n. 205 e del decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507, che ha introdotto l'art. 10-*bis* della legge 15 dicembre 1990, n. 386 (Nuova disciplina sanzionatoria degli assegni bancari).

L'archivio CAI, creato con l'obiettivo di contribuire al regolare funzionamento dei sistemi di pagamento, contiene le generalità dei soggetti: (a) che hanno emesso assegni bancari e postali senza autorizzazione o presentati al pagamento senza provvista, ossia in assenza dei fondi necessari per pagare l'assegno; (b) a cui sia stata revocata l'autorizzazione all'utilizzo di carte di credito e di debito a causa del mancato pagamento delle somme relative alle transazioni o ai prelievi effettuati con le carte medesime.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi non è illegittima la segnalazione in CAI nel caso di violazione dell'obbligo per l'intermediario – previsto dall'art. 125, comma 3, TUB e ritenuto applicabile in via di principio anche alla CAI – di dare preventiva comunicazione al cliente la prima volta che inoltra informazioni negative sul suo conto; infatti in nessun caso il cliente può evitare la segnalazione che consegue, ad esempio, in via automatica alla revoca della carta di credito. Tale obbligo assume rilievo in relazione ai principi di correttezza e buona fede e ai correlati profili di responsabilità⁷³.

Figura 11



Nel caso in cui abbia effettuato il pagamento tardivo dell'assegno, il cliente ne deve dare adeguata comunicazione all'intermediario; in mancanza, la segnalazione in

⁷² Cfr. decisione n. 6986/2014.

⁷³ Cfr. decisione n. 4326/2014.

CAI è legittima, non potendo essere richiesto all'intermediario un comportamento diverso⁷⁴.

La segnalazione è invece illegittima se il cliente che ha emesso l'assegno ha effettuato il pagamento tardivo nell'ultimo giorno utile. L'intermediario deve organizzarsi in modo da evitare, anche in tal caso, la segnalazione; un eventuale inconveniente tecnico, che non abbia consentito di registrare nel sistema informativo l'avvenuto pagamento tardivo, non può essere addebitato alla responsabilità del cliente⁷⁵.

⁷⁴ Cfr. decisione n. 6900/2014.

⁷⁵ Cfr. decisione n. 3797/2014.

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

Tenuto conto che le decisioni sui profili procedurali e sui limiti di competenza del sistema stragiudiziale sono utili per comprendere quali controversie possano essere sottoposte all'ABF, si riporta di seguito una panoramica delle principali questioni affrontate nel 2014.

Le decisioni hanno ad oggetto la legittimazione attiva del ricorrente (chi può presentare il ricorso) o passiva dell'intermediario convenuto (chi può essere chiamato a rispondere davanti all'Arbitro) e la competenza per materia, temporale e per valore dell'ABF.

La trattazione prosegue con l'illustrazione di alcune tematiche di carattere procedurale e di aspetti riguardanti l'onere della prova e la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti.

La legittimazione attiva

A giudizio dei Collegi per accertare la legittimazione attiva del ricorrente (ossia per stabilire se il ricorrente abbia diritto di presentare il ricorso) occorre verificare se egli sia l'effettivo destinatario delle conseguenze della pronuncia richiesta. Pertanto la domanda volta a ottenere il rimborso delle penalità applicate a un conto corrente, in virtù di sconfinamenti contestati nel ricorso, non può essere avanzata dal figlio del titolare del conto corrente, ancorché delegato a operare sul conto medesimo¹.

Ai sensi delle disposizioni ABF non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, salvo che agiscano per scopi estranei all'attività professionale. È quindi esclusa la legittimazione attiva di una società fiduciaria – che svolga in via professionale attività di amministrazione fiduciaria di titoli e partecipazioni – in relazione a rapporti strumentali all'esercizio della propria attività finanziaria².

Non può fare ricorso all'Arbitro neanche l'ex liquidatore di una società di capitali, con riguardo ai rapporti bancari e finanziari intrattenuti dalla società medesima; tale principio, a giudizio dell'ABF, opera sia nel caso in cui il liquidatore sia stato sostituito, sia nel caso in cui abbia perso la qualifica a seguito dell'estinzione della società³.

¹ Cfr. decisione n. 6478/2014.

² Cfr. decisione n. 7366/2014.

³ Cfr. decisione n. 5014/2014.

I Collegi hanno infine ribadito che il ricorrente deve avere interesse ad agire dinanzi all'Arbitro. Non può pertanto essere richiesta la cancellazione dei dati negativi registrati nei sistemi privati di informazione creditizia né la condanna dell'intermediario al risarcimento del danno, quando dalle visure effettuate non risulta alcuna segnalazione pregiudizievole a carico del ricorrente⁴.

La legittimazione passiva

In tema di legittimazione passiva, nel corso del 2014, l'Arbitro ha ribadito che la mancata adesione dell'intermediario all'ABF, in violazione dell'art. 128-*bis* TUB, non comporta l'irricevibilità dei ricorsi presentati nei suoi confronti. Inoltre i Collegi possono pronunciarsi anche nei confronti di un intermediario irreperibile, in quanto l'irreperibilità configura un'illegittima elusione degli obblighi di leale partecipazione al sistema⁵.

A giudizio dei Collegi l'ABF è competente su controversie riguardanti un intermediario cancellato dal relativo elenco, se il ricorso è stato presentato prima della cancellazione⁶.

Nel caso in cui un terzo abbia assunto su di sé il debito derivante dal finanziamento (accollo), l'ABF è legittimato a decidere anche quando l'intermediario non abbia liberato l'originario debitore. Ciò in quanto l'Arbitro può trattare tutte le controversie in cui sia parte un soggetto "che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari"⁷.

Esula invece dai poteri dell'Arbitro la facoltà di ordinare la cancellazione del protesto a seguito del pagamento del titolo: la gestione dell'elenco dei protesti è infatti una prerogativa delle camere di commercio – che vi provvedono su segnalazione dei pubblici ufficiali abilitati – nei cui confronti non può estendersi la competenza dell'Arbitro⁸.

È inammissibile il ricorso contenente una pluralità di domande nei confronti di intermediari diversi, prospettate in modo generico, senza specificare gli elementi di connessione idonei a renderne opportuna la trattazione congiunta⁹.

È stata dichiarata la manifesta irricevibilità del ricorso presentato nei confronti di enti che gestiscono sistemi di informazione creditizia, in quanto non tenuti ad aderire al sistema dell'ABF¹⁰.

⁴ Cfr. decisione n. 1294/2014.

⁵ Cfr. decisione n. 8139/2014.

⁶ Cfr. decisione n. 2429/2014.

⁷ Cfr. decisione n. 2904/2014.

⁸ Cfr. decisione n. 1120/2014.

⁹ Cfr. i provvedimenti nn. 3234/2014 e 3235/2014 adottati dal Presidente del Collegio, cui compete, ai sensi delle disposizioni ABF, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso, qualora lo reputi manifestamente irricevibile per palese incompletezza, irregolarità o intempestività.

¹⁰ Cfr. provvedimento n. 5645/2014 adottato dal Presidente del Collegio.

La competenza per materia, temporale, per valore

L'ABF non è competente a decidere sulla correttezza della perizia immobiliare affidata dall'intermediario a un terzo ai fini della concessione del mutuo e sul danno che questa ha eventualmente provocato al cliente¹¹.

L'ABF è invece competente a pronunciarsi sulla richiesta di risarcimento del danno avanzata dal cliente per l'inosservanza, da parte dell'intermediario, dell'ordine di procedere al trasferimento dei titoli depositati. L'esecuzione di tale ordine infatti non rientra tra gli obblighi di amministrazione – che esulano dalla competenza dell'Arbitro – ma tra quelli di custodia, che invece vi rientrano¹².

I Collegi sono concordi nel ritenere che non può essere richiesta all'Arbitro un'attività di tipo esplorativo e consulenziale. È inoltre manifestamente irricevibile il ricorso finalizzato all'adozione di provvedimenti sanzionatori, in quanto esorbitano dalla competenza dell'Arbitro e sono eventualmente connessi con l'esercizio dei poteri di vigilanza da parte della Banca d'Italia¹³.

La segnalazione prefettizia – prevista dall'art. 27-*bis* del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito della legge 24 marzo 2012, n. 27¹⁴ – può avere ad oggetto specifiche condotte degli intermediari circa la meritevolezza del credito; non può pertanto riguardare l'eventuale illegittimità dell'iscrizione negativa nella Centrale dei rischi¹⁵.

Sul piano temporale non possono essere sottoposte all'Arbitro controversie relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2009. I Collegi sono concordi nel ritenere che la competenza dell'ABF si estenda ai rapporti di durata sorti anteriormente a tale data se la controversia riguarda effetti manifestatisi successivamente. La cognizione dell'Arbitro è invece preclusa nel caso in cui la domanda abbia ad oggetto i cosiddetti vizi genetici del rapporto, ossia relativi al contratto o alla sua conclusione¹⁶.

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

A giudizio dei Collegi per la valutazione della competenza dell'ABF non si considera il valore complessivo del rapporto controverso, ma la misura della pretesa concretamente formulata nel ricorso. Peraltro, nel caso in cui il cliente limiti la propria

¹¹ Cfr. decisione n. 1956/2014.

¹² Cfr. decisione n. 2303/2014.

¹³ Cfr. decisione n. 3559/2014.

¹⁴ Ai sensi dell'art. 27-*bis*, comma 1-*quinquies*, DL 1/2012, “ove lo ritenga necessario e motivato, il prefetto segnala all'Arbitro bancario finanziario [...] specifiche problematiche relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del cliente in forma riservata e dopo che il prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito”.

¹⁵ Cfr. decisione n. 2187/2014.

¹⁶ Cfr. decisione n. 4797/2014.

richiesta appena al di sotto della soglia (nel caso di specie veniva richiesto un rimborso di euro 99.999,99), l'addizione dei soli interessi legali porterebbe la domanda al di sopra del limite regolamentare, precludendo la decisione dell'Arbitro¹⁷.

Laddove vengano presentati due separati ricorsi per fatti relativi allo stesso rapporto contrattuale, l'Arbitro è incompetente qualora la frammentazione delle domande costituisca un mero espediente per eludere il limite di competenza per valore previsto dalle disposizioni ABF¹⁸.

Il preventivo reclamo

Ai sensi delle disposizioni ABF il ricorso all'Arbitro deve essere preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario e deve avere ad oggetto la medesima questione. Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo stesso.

Secondo quanto già chiarito in passato dal Collegio di coordinamento, una volta decorso tale termine, per poter adire l'Arbitro in merito alla medesima questione il cliente dovrà presentare un nuovo reclamo; in alternativa potrà proporre ricorso all'ABF nei dodici mesi successivi alla presentazione di quello dichiarato inammissibile, in quanto quest'ultimo può essere considerato alla stregua di un nuovo reclamo preventivo¹⁹.

L'ABF ha inoltre affermato che non può valere come preventivo reclamo un documento, indirizzato all'intermediario e all'Arbitro stesso, con cui viene segnalato l'inadempimento del primo a una precedente decisione dell'ABF²⁰.

Analogamente non può valere quale preventivo reclamo l'atto di citazione – volto, nel caso esaminato, a ottenere il risarcimento del danno derivante dall'attività “aggressiva” e “persecutoria” della banca in relazione a pretesi ritardi nei pagamenti del cliente – relativo a una controversia dinanzi al giudice ordinario, successivamente estinta per effetto di una transazione²¹.

Quanto ai rapporti tra ricorso e reclamo, a giudizio dell'Arbitro non è necessaria una rigorosa corrispondenza formale tra il contenuto del primo e quello del secondo, essendo sufficiente che le lamentele contenute nel reclamo siano coerenti con la domanda del ricorso²².

Con il ricorso il cliente può formulare una richiesta risarcitoria più elevata di quella avanzata nel reclamo, a condizione che i fatti posti a fondamento della domanda e le questioni giuridiche connesse rimangano identici²³.

¹⁷ Cfr. decisione n. 1738/2014.

¹⁸ Cfr. decisione n. 4681/2014.

¹⁹ Cfr. decisione n. 5214/2014.

²⁰ Cfr. decisione n. 6528/2014.

²¹ Cfr. decisione n. 3443/2014.

²² Cfr. decisione n. 661/2014.

²³ Cfr. decisione n. 6676/2014.

La circostanza che il cliente non abbia messo a disposizione dell'intermediario, già in sede di reclamo, una perizia per comprovare le proprie ragioni e successivamente allegata al ricorso all'Arbitro, non integra un'ipotesi di mancata corrispondenza. Ciò in quanto la funzione del reclamo è quella di rendere edotto l'intermediario delle contestazioni che gli vengono mosse, in modo da consentirgli di replicare ed eventualmente di adottare le iniziative opportune a prevenire la lite, ma non anche quella di dargli immediata contezza di tutti gli elementi che il ricorrente potrebbe allegare a supporto delle proprie deduzioni²⁴.

Spetta al ricorrente infine dimostrare di avere inoltrato all'intermediario il preventivo reclamo; in mancanza di tale prova il ricorso va dichiarato irricevibile²⁵.

Altre questioni di procedura

Secondo un orientamento ormai consolidato, anche in mancanza di un'esplicita domanda formulata nel ricorso, la richiesta del ricorrente può essere individuata dal Collegio sulla base di un esame complessivo del ricorso stesso, esteso sia alla parte espositiva sia alle relative conclusioni. Tale principio non esclude comunque l'irricevibilità, per omissione o incertezza del *petitum* (ossia della domanda del ricorrente), se il ricorso non contiene alcuna parte espositiva e gli elementi della domanda non sono desumibili nemmeno dal reclamo preventivo²⁶.

All'ABF non possono essere presentati ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria (cosiddetta litispendenza). L'inammissibilità può essere dichiarata solo quando si ravvisi un'evidente analogia di *petitum* e di *causa petendi* tra la controversia sottoposta all'Arbitro e quella pendente davanti all'Autorità giudiziaria. Ciò non avviene quando l'ABF sia chiamato ad esempio a decidere sulla validità di un pegno su obbligazioni, mentre il giudizio ordinario riguardi la fideiussione accessoria²⁷.

La competenza dell'Arbitro non può essere neppure esclusa per il fatto che il ricorrente sia sottoposto a procedura concorsuale: non esiste infatti una competenza esclusiva del tribunale fallimentare per tutte le controversie relative al soggetto sottoposto alla procedura²⁸.

La circostanza che l'intermediario convenuto abbia presentato una denuncia per anomalie relative a reclami e ricorsi riguardanti finanziamenti analoghi a quello oggetto del ricorso, stipulati per il tramite di una stessa società mandataria, non esclude la competenza dell'ABF a decidere della controversia²⁹.

²⁴ Cfr. decisione n. 941/2014.

²⁵ Cfr. decisione n. 409/2014.

²⁶ Cfr. decisione n. 656/2014.

²⁷ Cfr. decisione n. 6/2014.

²⁸ Cfr. decisione n. 6873/2014.

²⁹ Cfr. decisione n. 6992/2014.

È invece inammissibile, poiché contraria al principio per cui non possono essere presentate all'ABF controversie già sottoposte all'esame dell'Autorità giudiziaria, la domanda volta a ottenere la disponibilità delle somme depositate su un conto corrente oggetto di sequestro conservativo, su richiesta della Procura della Corte dei conti³⁰.

Ai sensi delle disposizioni ABF i termini previsti per il procedimento sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio.

Secondo l'orientamento dei Collegi, fatto proprio dal Collegio di coordinamento, la sospensione non riguarda il termine annuale, decorrente dalla data di presentazione del reclamo, per la proposizione del ricorso. Una pronuncia ha invece stabilito che la sospensione si applica anche al termine di 30 giorni concesso all'intermediario per rispondere al reclamo³¹.

In tema di onere della prova, per i procedimenti di fronte all'Arbitro vale il principio generale in virtù del quale grava su chi vanta una pretesa l'onere di dimostrare i fatti che ne costituiscono il fondamento (art. 2697 c.c.)³².

L'Arbitro ha inoltre precisato che, per la definizione delle pretese e della posizione delle parti rispetto ai fatti controversi, le disposizioni ABF prevedono esclusivamente la presentazione del ricorso e delle controdeduzioni. La presentazione di ulteriori scritti di replica è ammissibile, a condizione che svolgano una funzione soltanto illustrativa e chiarificatrice delle richieste originarie; essi non possono invece modificare, anche sul piano probatorio, il quadro già delineato in precedenza. Pertanto il ricorrente non può introdurre elementi di prova nuovi in un momento successivo alla presentazione del ricorso³³.

A giudizio dell'Arbitro l'intermediario che omette di controdedurre al ricorso viola il dovere di cooperare al buon funzionamento della procedura³⁴; la totale mancanza di cooperazione dell'intermediario convenuto – che esprime un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell'ABF – non impedisce al Collegio di pronunciarsi, se i fatti posti a fondamento della domanda appaiono esaurientemente documentati³⁵.

Per accertare la fondatezza delle richieste avanzate dalle parti, il Collegio non ha facoltà di disporre consulenze tecniche d'ufficio: il principio è stato affermato in relazione a una controversia in cui le parti chiedevano all'Arbitro di accertare se i danni riscontrati su una vettura oggetto di leasing fossero riconducibili a vizi della cosa ovvero al normale utilizzo della stessa³⁶.

³⁰ Cfr. decisione n. 8543/2014.

³¹ Cfr. decisione n. 6829/2014.

³² Cfr. decisione n. 1941/2014.

³³ Cfr. decisione n. 6992/2014.

³⁴ Cfr. decisione n. 1941/2014.

³⁵ Cfr. decisione n. 2463/2014.

³⁶ Cfr. decisione n. 7340/2014.

La cessazione della materia del contendere

Il procedimento dinanzi all'ABF si può chiudere con una pronuncia che dichiara la cessazione della materia del contendere, quando le parti raggiungano un accordo prima della decisione sul ricorso o la pretesa del cliente risulti comunque pienamente soddisfatta.

Al riguardo l'ABF ha reputato illegittimo, in quanto contrario ai doveri di buona fede e correttezza che devono caratterizzare i rapporti con la clientela, il comportamento dell'intermediario che accolga la richiesta formulata dal cliente solo dopo la presentazione del ricorso³⁷.

L'Arbitro ha anche stigmatizzato la condotta dell'intermediario che, dopo avere invocato la cessazione della materia del contendere, non abbia provveduto spontaneamente al rimborso del contributo alle spese di procedura, pari a 20 euro, versato dal cliente all'atto della presentazione del ricorso. In caso di cessazione della materia del contendere l'intermediario deve anche corrispondere alla Banca d'Italia il contributo di 200 euro previsto dalle disposizioni ABF per l'ipotesi di accoglimento totale o parziale del ricorso³⁸.

La transazione, accettata dal cliente, comporta la cessazione della materia del contendere e preclude la proposizione di una nuova domanda sul medesimo oggetto. Il cliente non può pertanto chiedere all'Arbitro di pronunciarsi su una controversia già risolta in virtù di un accordo transattivo con l'intermediario³⁹.

³⁷ Cfr. decisione n. 661/2014.

³⁸ Cfr. decisione n. 8185/2014.

³⁹ Cfr. decisione n. 4678/2014.

6. PRIME INFORMAZIONI SUL 2015

Si riportano di seguito alcune informazioni sulle decisioni pubblicate nei primi mesi del 2015. Sono dapprima esaminate le questioni di merito, relative ai contratti bancari più diffusi e agli strumenti di pagamento; successivamente l'attenzione è rivolta agli aspetti di procedura.

Il conto corrente, i depositi e i finanziamenti

Il TUB prescrive che, nei contratti di durata (quali i conti correnti), ai clienti che abbiano chiesto all'intermediario copia della documentazione inerente alle operazioni effettuate negli ultimi dieci anni possono essere addebitati unicamente i costi di produzione della documentazione stessa. A giudizio dell'Arbitro la prassi di prevedere costi standardizzati, ancorché pubblicizzati nei fogli informativi, non è coerente con tale disposizione. Inoltre i criteri di diligenza e di buona fede cui l'intermediario è tenuto a conformarsi richiedono di fornire al cliente in via preventiva precise indicazioni sul costo complessivo della produzione dei documenti richiesti¹.

In relazione ai contratti di deposito a risparmio, l'ABF ha affermato che la prescrizione del diritto alla restituzione delle somme depositate decorre dalla scadenza del termine convenuto tra le parti, ovvero dalla richiesta di restituzione, a prescindere dalla circostanza che il deposito sia stato o meno movimentato. Laddove il cliente esibisca un titolo valido, da cui risulti che il rapporto è ancora in essere, spetta all'intermediario dimostrare l'intervenuta estinzione del rapporto stesso².

Gli intermediari non sono obbligati a erogare il credito nei confronti di chiunque ne faccia richiesta. Ciò non li esime tuttavia dal dover agire secondo i principi generali di buona fede e correttezza anche nella fase delle trattative. È pertanto responsabile verso la clientela, ed è tenuto al risarcimento del danno, l'intermediario che abbia ingenerato nei richiedenti il ragionevole affidamento in merito alla concessione del finanziamento, poi ingiustificatamente negato³.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, devono essere rimborsati anche i costi cosiddetti *up front* quando la loro natura di oneri *tantum* non risulti in modo chiaro e inequivocabile dal contratto e quando, nonostante le indicazioni fornite, non remunerino prestazioni funzionali alla sola stipula del contratto.

¹ Cfr. decisione n. 15/2015.

² Cfr. decisione n. 63/2015.

³ Cfr. decisione n. 162/2015.

Pertanto, in mancanza di una chiara informazione al cliente, devono essere rimborsate, limitatamente alla quota non goduta, anche le commissioni volte a remunerare “attività preliminari e conclusive del prestito”, quali ad esempio quelle di istruttoria, riscossione, acquisizione della provvista, conversione dei tassi, elaborazione dei dati, ecc.⁴.

A giudizio dell'Arbitro sono connesse con il finanziamento, e quindi rimborsabili in caso di estinzione anticipata dello stesso, le polizze assicurative collocate dall'istituto di credito contestualmente alla concessione del prestito che abbiano come beneficiario l'istituto medesimo. Non possono essere invece rimborsati gli oneri assicurativi stipulati a vantaggio del cliente finanziato o dei suoi legittimi eredi⁵.

La sospensione del pagamento delle rate di mutuo

In tema di sospensione del pagamento delle rate di mutuo, il Collegio di coordinamento ha confermato l'orientamento, già espresso dai Collegi territoriali (cfr. il capitolo 4: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2014*), in forza del quale il rimborso da parte del Fondo di solidarietà determina l'integrale pagamento di quanto dovuto alla banca a titolo di interessi sulle rate sospese e null'altro è a carico del cliente. Ciò in quanto dall'esame della normativa – caratterizzata da finalità di solidarietà sociale nei confronti della clientela appartenente alle fasce più deboli – si ricava la volontà del legislatore di disporre la gratuità dell'operazione per il cliente⁶.

Con riferimento al cosiddetto Piano famiglie, il Collegio di coordinamento – rivedendo la posizione adottata dai Collegi territoriali – ha invece rigettato la richiesta dei ricorrenti per ottenere il calcolo degli interessi relativi al periodo di sospensione sulla sola quota capitale delle rate sospese, anziché sull'intero capitale residuo. Si tratta infatti di un'iniziativa di autoregolamentazione dell'industria bancaria che – benché finalizzata a sostenere le famiglie in situazione di disagio – mantiene le caratteristiche di convenzione di carattere privatistico (a differenza del Fondo di solidarietà e delle iniziative a sostegno delle popolazioni terremotate, che trovano la propria fonte direttamente nella legge). Nelle fattispecie considerate pertanto le valutazioni devono fondarsi soltanto sull'accordo che, nell'allegato tecnico, prevede espressamente l'applicazione del tasso convenzionale al “debito residuo”, nozione che a giudizio dell'Arbitro coincide con quella di “capitale residuo”.

Il Collegio di coordinamento ha infine precisato che resta ferma la possibilità per le parti di derogare alle disposizioni del Piano famiglie, anche in materia di calcolo degli interessi; è però necessaria una corretta informazione al pubblico, idonea a fornire ai potenziali beneficiari una completa rappresentazione dei costi della sospensione⁷.

⁴ Cfr. decisione n. 165/2015.

⁵ Cfr. decisione n. 536/2015.

⁶ Cfr. Collegio di coordinamento, decisioni nn. 4123/2015 e 4136/2015.

⁷ Cfr. Collegio di coordinamento, decisioni nn. 4137/2015, 4138/2015 e 4152/2015.

Gli strumenti di pagamento

Qualora la responsabilità per l'utilizzo non autorizzato della carta di pagamento risulti imputabile sia all'intermediario sia all'utilizzatore, le relative perdite vanno ripartite tra gli stessi.

Nel caso esaminato dal Collegio il cliente era stato derubato da uno sconosciuto che, avvicinatolo nei pressi del distributore ATM, aveva sostituito la carta con un'altra emessa dallo stesso intermediario (dunque identica a quella sottratta). Tuttavia il cliente, una volta accortosi che la carta in suo possesso non consentiva di effettuare pagamenti, aveva lasciato trascorrere due giorni prima di contattare l'intermediario. Quest'ultimo, a sua volta, non aveva predisposto un servizio di SMS alert, mancanza che integra, a giudizio dell'Arbitro, una violazione dell'obbligo di apprestare adeguati presidi di sicurezza.

Il Collegio ha pertanto ripartito la responsabilità derivante dall'utilizzo fraudolento in parti uguali tra intermediario e utilizzatore⁸.

Non configura colpa grave del cliente l'utilizzo fraudolento della carta bancomat quando la sottrazione della stessa e del relativo codice identificativo sia avvenuta a seguito di un'azione criminosa, integrante gli estremi del furto con destrezza (nel caso esaminato dal Collegio il ricorrente, mentre si trovava presso lo sportello ATM, era stato avvicinato da uno sconosciuto che lo aveva invitato a raccogliere una banconota da terra, impossessandosi della carta; il codice PIN era stato verosimilmente carpito dallo sconosciuto mentre veniva digitato)⁹.

Il fatto che l'operazione contestata fosse stata disposta attraverso il sistema *verified by Visa* – che, richiedendo l'inserimento del codice titolare, di quello riportato sul retro della tessera e della password personale, in pratica inibisce l'utilizzo della carta di credito in assenza di autorizzazione del titolare – non costituisce prova certa del dolo o della colpa grave, necessari a integrare la responsabilità dell'utilizzatore. Non è infatti escluso che un'intrusione illecita nel sistema sia comunque potuta avvenire¹⁰.

Un'ipotesi particolare di frode informatica è rappresentata dal caso del cosiddetto *man in the browser*. Si tratta di un programma malevolo che, interponendosi tra il singolo utente e il sistema centrale dell'intermediario, sottopone al cliente una pagina internet esattamente identica a quella normalmente presente sul sito dell'intermediario, invitandolo così a digitare le proprie credenziali. In tal caso non è stata ravvisata la colpa grave dell'utente, vittima di un raggirò perpetrato con strumenti particolarmente sofisticati¹¹.

L'esecuzione del bonifico costituisce un incarico da parte del cliente alla banca, rientrante nel più ampio servizio di cassa offerto con il contratto di conto corrente, operazione che deve essere eseguita utilizzando la diligenza professionale dell'accor-

⁸ Cfr. decisione n. 301/2015.

⁹ Cfr. decisione n. 275/2015.

¹⁰ Cfr. decisione n. 562/2015.

¹¹ Cfr. decisione n. 511/2015.

to banchiere. Tale principio, desumibile dalle regole in tema di mandato, si applica anche ai bonifici effettuati al di fuori dell'area SEPA (Single euro payments area), anche se per questi non trovano applicazione la direttiva europea sui servizi di pagamento (CE/2007/64) e la normativa nazionale di recepimento (decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11)¹².

La banca è responsabile per il mancato pagamento dell'assegno emesso dopo l'estinzione del conto corrente, che comporta per il cliente il venir meno della possibilità di emettere assegni: ciò in quanto la diligenza del buon banchiere impone alla banca di verificare, nell'ambito delle procedure di chiusura del conto e facendo ricorso alle evidenze informatiche, che la dichiarazione fornita dal cliente di non avere più assegni a disposizione corrisponda al vero¹³.

Gli adempimenti antiriciclaggio

Con riferimento agli adempimenti imposti dalla normativa antiriciclaggio (decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231), l'ABF ha affermato che la richiesta della banca di sottoscrivere un modulo nel quale il correntista (nel caso di specie una società) attesti l'individuazione del titolare effettivo del rapporto è del tutto coerente al dettato normativo, che impone al cliente di fornire per iscritto e sotto la propria responsabilità le informazioni necessarie e aggiornate di cui sia a conoscenza.

È altresì legittima, poiché in linea con le disposizioni applicative emanate dalla Banca d'Italia, la richiesta di procedere all'individuazione del titolare effettivo con riguardo a tutti i soci con una partecipazione eccedente il 25 per cento del capitale della società cliente¹⁴.

Questioni di procedura

La mancata sottoscrizione del modulo di ricorso da parte del cointestatario del finanziamento non impedisce il corretto instaurarsi della controversia dinanzi all'Arbitro. Il modulo infatti dà la possibilità agli eventuali cointestatari del rapporto controverso di associarsi al ricorso presentato da uno di loro, ma non obbliga ad agire in tal senso¹⁵.

Sono escluse dalla competenza dell'Arbitro, in quanto attinenti ai servizi e alle attività di investimento, le controversie riguardanti la sottoscrizione effettuata dal cliente di azioni emesse dall'intermediario. Non può essere pertanto chiesto all'ABF il rimborso delle perdite subite dai titoli, anche nel caso in cui il cliente lamenti che le stesse siano state causate dalla condotta gravemente negligente dei dipendenti della banca¹⁶.

¹² Cfr. decisione n. 289/2015.

¹³ Cfr. decisione n. 389/2015.

¹⁴ Cfr. decisione n. 488/2015.

¹⁵ Cfr. decisione n. 213/2015.

¹⁶ Cfr. decisione n. 160/2015.

In tema di applicazione dell'imposta di bollo su un conto di deposito vincolato, il Collegio di coordinamento ha stabilito che le questioni di carattere tributario esulano dalla competenza dell'Arbitro, ferma restando la possibilità di ricorrere al giudice ordinario¹⁷.

Le disposizioni ABF forniscono una nozione ampia di cliente, che ricomprende “chiunque sia entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari, ivi compresi i servizi di pagamento”. Pertanto è legittimato ad agire dinanzi all'Arbitro anche il prestatore di un assegno, nei confronti della banca tenuta al pagamento (banca trattaria)¹⁸.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi può essere chiamata a rispondere dinanzi all'Arbitro la società che, su mandato dell'intermediario, abbia collocato il finanziamento; ciò in quanto deve essere tutelato l'affidamento del cliente che individua in chi propone il finanziamento la propria controparte contrattuale. Tuttavia tale regola non trova applicazione quando il cliente rivolge la domanda nei confronti dell'intermediario mandatario, benché sia a conoscenza dell'intervenuta revoca del mandato¹⁹.

Non può invece rispondere dinanzi all'Arbitro, poiché privo della titolarità del rapporto controverso, l'intermediario al quale sia stato affidato unicamente un mandato di gestione dei crediti, con l'incarico di amministrarli e incassarli²⁰.

¹⁷ Cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. [4141/2015](#).

¹⁸ Cfr. decisione n. [389/2015](#).

¹⁹ Cfr. decisione n. [516/2015](#).

²⁰ Cfr. decisione n. [183/2015](#).

7. RASSEGNA DELLE DECISIONI DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO

Il Collegio di coordinamento svolge un ruolo determinante per assicurare uniformità tra gli orientamenti dei Collegi territoriali e contenerne o prevenirne le divergenze interpretative. Le sue decisioni riducono i margini di incertezza nell'interpretazione e nell'applicazione delle norme e favoriscono una trattazione dei reclami coerente e omogenea da parte degli intermediari.

Si illustrano di seguito i contenuti delle pronunce adottate nel 2014, distinte tra questioni di merito, in cui il Collegio ha enunciato i principi interpretativi riguardanti il caso concreto e lo ha risolto, e questioni procedurali, connesse con le regole del procedimento di fronte all'ABF.

QUESTIONI DI MERITO

L'usura e gli interessi moratori

Il Collegio di coordinamento ha affrontato in tre distinte decisioni (nn. 1875 del 28 marzo, 3412 del 23 maggio e 3955 del 24 giugno 2014) la questione relativa alla rilevanza degli interessi moratori nella verifica del superamento del tasso soglia in materia di usura, con riferimento ai contratti conclusi da clienti consumatori e non consumatori.

La prima questione ha riguardato un'operazione di apertura di credito per la quale il ricorrente, non consumatore, riteneva che, per la verifica del carattere usurario dei tassi applicati, il tasso soglia dovesse essere confrontato con la somma aritmetica tra il tasso effettivo annuo e il tasso di mora.

Il Collegio di coordinamento ha osservato che gli interessi moratori, in quanto obblighi di pagamento successivi alla messa in mora, sono alternativi e, dunque, non cumulabili con gli interessi corrispettivi, dovuti invece “in costanza del rapporto di credito”.

È stato sottolineato inoltre che – in base alle Istruzioni per la rilevazione dei tassi effettivi globali medi ai sensi della legge sull'usura, emanate dalla Banca d'Italia – nel calcolo del tasso soglia non vengono presi in considerazione “gli interessi di mora e gli oneri assimilabili contrattualmente previsti per il caso di inadempimento di un obbligo”. Si è rilevato altresì che analoga esclusione è ribadita nell'art. 3, comma 4, dei decreti con cui il Ministero dell'Economia e delle finanze procede alla rilevazione trimestrale dei tassi, che espressamente dispone: “i tassi effettivi globali [...] non sono comprensivi degli interessi di mora contrattualmente previsti per i casi di ritardato pagamento”.

È stata pertanto giudicata scorretta dal Collegio di coordinamento l'inclusione nel costo del credito dei tassi moratori, poiché il confronto deve essere effettuato tra elementi omogenei.

Esclusa l'applicazione della disciplina in materia di usura, il Collegio di coordinamento ha però riconosciuto la possibilità di procedere alla riduzione degli interessi moratori pattuiti, mediante l'applicazione, dove ne ricorrano i presupposti, della disciplina sulla riducibilità delle clausole penali manifestamente eccessive (art. 1384 c.c.).

A giudizio del Collegio la possibilità di procedere alla riduzione della penale pattuita dalle parti è espressione di un generale potere-dovere del giudice di controllare la congruità delle clausole contrattuali affinché rispondano a caratteri di proporzionalità. Di conseguenza l'art. 1384 c.c. è applicabile anche agli interessi di mora, qualora manifestamente eccessivi.

Nel caso affrontato il Collegio ha ritenuto che – in rapporto alla media delle maggiorazioni applicate ai tassi corrispettivi rilevata dall'indagine statistica condotta dalla Banca d'Italia nel 2002¹ per i casi di ritardato pagamento (pari al 2,1 per cento) – la differenza di oltre 11 punti percentuali tra il tasso nominale (5,0945 per cento) e il tasso di mora (16,3875 per cento) prevista nel contratto fosse sintomo evidente di sproporzione tra il tasso fisiologico e quello moratorio.

A proposito di tale indagine il Collegio ha avuto modo di precisare che, per quanto significativa, essa non è sufficiente per una compiuta valutazione dell'eccessività dei tassi di mora applicati. Ulteriori elementi di giudizio possono essere desunti: (a) dal confronto con gli interessi corrispettivi; (b) dall'interesse che il creditore aveva all'adempimento, che consentirebbe di considerare le specificità di ciascuna tipologia di finanziamento e di distinguere tra finanziamenti a utilizzo flessibile e finanziamenti con un piano di ammortamento predefinito; (c) dalle eventuali garanzie che assistono il credito. Più in generale, secondo il Collegio di coordinamento, è necessaria una valutazione complessiva degli interessi delle parti in chiave di correttezza e buona fede.

Il Collegio ha poi dichiarato applicabili, in caso di credito erogato ai consumatori, anche le regole in tema di contratti del consumatore.

In particolare è stato fatto riferimento all'art. 33 del Codice del consumo² che considera vessatorie, fino a prova contraria, le clausole che impongono al consumatore, in caso di inadempimento, il pagamento di una somma di denaro – a titolo di risarcimento, clausola penale o altro titolo equivalente – di importo manifestamente eccessivo; tali clausole sono nulle, ferma restando la validità del contratto (art. 36, comma 1).

In tal caso, ad avviso del Collegio, non sarebbe applicabile la disciplina sanzionatoria dell'art. 1815, comma 2, c.c., in virtù della quale il consumatore non è tenuto

¹ L'indagine statistica è richiamata nello stesso art. 3, comma 4, dei decreti di rilevazione dei tassi trimestrali. In argomento, cfr. anche i *Chiarimenti in materia di applicazione della legge antiusura*, emanati dalla Banca d'Italia il 3 luglio 2013.

² Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

a pagare alcun interesse, né sarebbe possibile sostituire gli interessi moratori con quelli legali, secondo quanto previsto dal primo periodo dell'art. 1224, comma 1, c.c. Piuttosto lo stesso art. 1224 c.c. sarebbe applicabile nella parte in cui prevede che gli interessi di mora siano dovuti in pari misura di quelli corrispettivi (comma 1, secondo periodo), laddove questi siano per contratto superiori all'interesse legale. Tale meccanismo rappresenterebbe infatti un deterrente idoneo a indurre gli intermediari a rinunciare all'inserimento, nei contratti dei consumatori, di clausole che prevedono interessi moratori manifestamente eccessivi³.

L'applicazione degli interessi corrispettivi in luogo di quelli moratori ritenuti eccessivi risponderrebbe anche all'esigenza di remunerare il sacrificio imposto al creditore in misura non inferiore a quella pattuita per l'ipotesi di ordinaria esecuzione del finanziamento. Del resto, se in caso di interessi di mora eccessivi venisse cancellato ogni obbligo di remunerazione per le somme ricevute a mutuo, si verrebbe a creare un incentivo all'inadempimento, del tutto incompatibile con il funzionamento del sistema del credito.

Per tali ragioni il Collegio di coordinamento ha ritenuto che l'accertamento della nullità della clausola che prevede interessi moratori eccessivi nei contratti con i consumatori e la conseguente applicazione degli interessi nella stessa misura prevista per quelli corrispettivi “rappresenta la massima sanzione civilistica che si possa prevedere” e risponde alla superiore esigenza di mantenere equilibrati i rapporti economici derivanti dal contratto.

Le commissioni illegittime e la disciplina in materia di usura

Il Collegio di coordinamento, con la decisione n. 4838 del 28 luglio 2014, è intervenuto sulle conseguenze della nullità di una clausola introduttiva di una commissione illegittima, quando dalla sua applicazione derivi un superamento del tasso soglia previsto dalla normativa in materia di usura.

La fattispecie concreta sottoposta all'esame del Collegio ha riguardato una clausola contenente la previsione di una “commissione utilizzi oltre la disponibilità fondi”, dichiarata nulla – d'ufficio e in linea con l'orientamento consolidato dei Collegi – per contrarietà alla disciplina applicabile per ragioni temporali, con specifico riferimento alla mancata previsione di una durata minima dello sconfinamento (art. 2-bis, comma 1, decreto legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito con modificazioni dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2).

La questione è stata sottoposta all'attenzione del Collegio di coordinamento per contrasti interpretativi tra i singoli Collegi.

Secondo un primo orientamento la commissione illegittima andrebbe considerata tra gli oneri gravanti sul cliente ai fini del calcolo del tasso effettivo globale

³ Nelle argomentazioni svolte il Collegio ha tenuto conto anche della direttiva CEE/93/13, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori, nonché dell'orientamento espresso al riguardo dalla Corte di giustizia dell'Unione europea.

(TEG): ove l'applicazione della commissione determinasse il superamento del tasso soglia, verrebbe a operare la sanzione prevista dall'art. 1815, comma 2, c.c., per cui non sarebbe dovuta alcuna remunerazione del credito, compreso l'importo pattuito a titolo di interessi.

Secondo altro orientamento⁴, condiviso dal Collegio di coordinamento, venendo meno *ex tunc* ogni effetto riconducibile alla clausola contenente la commissione illegittima, in quanto nulla, verrebbe meno anche la possibilità di considerare la stessa nella formula matematica utilizzata ai fini della verifica dell'eventuale superamento del tasso soglia, fermo restando l'obbligo dell'intermediario di restituire le somme indebitamente percepite a tale titolo.

La restrizione dell'ipoteca

Il Collegio di coordinamento è intervenuto con la decisione n. 6137 del 19 settembre 2014 per dirimere la questione relativa al diritto alla restrizione dell'ipoteca gravante su alcuni beni immobili, a garanzia del rimborso di un finanziamento erogato per la loro edificazione.

Nel caso di specie il ricorrente chiedeva, in virtù del frazionamento del complesso immobiliare ipotecato, la riduzione della garanzia in quanto eccedente rispetto al finanziamento. Ai sensi dell'art. 39 TUB infatti il debitore ha diritto alla liberazione parziale di uno o più immobili ipotecati quando risulta che la garanzia ipotecaria residua è sufficiente rispetto al mutuo ancora in essere. L'intermediario sosteneva invece che per la riduzione dovesse essere contestualmente soddisfatta un'ulteriore condizione, pure prevista dall'art. 39 TUB, consistente nella previa estinzione della quinta parte del debito originario.

Il contrasto tra le parti corrisponde ai diversi orientamenti espressi in materia dai Collegi.

Il Collegio di coordinamento ha preliminarmente evidenziato che l'art. 39, comma 5, TUB si compone di due distinti periodi: nel primo si fa riferimento alla riduzione della garanzia in caso di estinzione della quinta parte del debito originario; nel secondo si tiene conto della riduzione della garanzia "quando dai documenti prodotti o da perizie, risulti che per le somme ancora dovute i rimanenti beni vincolati costituiscono una garanzia sufficiente ai sensi dell'art. 38".

Secondo il Collegio di coordinamento i due periodi corrispondono a ipotesi alternative: è dunque errato affermare che le condizioni previste debbano ricorrere contestualmente. L'estinzione della quinta parte del debito originario infatti determina di per sé una significativa eccedenza della garanzia rispetto al finanziamento. In definitiva il debitore ha diritto alla riduzione dell'ipoteca quando dai documenti o dalle perizie risulti che le somme ancora dovute siano sufficientemente garantite, indipendentemente dall'estinzione della quinta parte del debito.

⁴ Cfr. decisione n. 1916/2014.

Non è vero tuttavia che il creditore debba subire la scelta degli immobili da liberare effettuata dal debitore: da parte sua, quest'ultimo deve mantenere un comportamento improntato a buona fede nella formulazione della propria proposta in merito agli immobili da liberare; analogamente il creditore non può opporre un rifiuto irragionevole ma, semmai, proporre un'individuazione alternativa.

Nella fattispecie in esame il Collegio di coordinamento ha accolto solo parzialmente la richiesta di liberazione presentata dal ricorrente. In particolare il Collegio ha censurato l'individuazione generica, e dunque contraria ai requisiti di certezza richiesti per la formulazione della domanda, di alcune aree immobiliari per le quali si chiedeva la liberazione dall'ipoteca.

L'estinzione anticipata di un mutuo indicizzato al franco svizzero

Il Collegio di coordinamento, con la decisione n. 7727 del 20 novembre 2014, ha esaminato un caso di estinzione anticipata di un mutuo indicizzato al franco svizzero. La clausola contrattuale prevedeva il ricalcolo in franchi svizzeri e la successiva riconversione in euro del capitale restituito, anziché di quello residuo.

Al riguardo il Collegio ha rammentato che, in base alle regole di interpretazione del contratto, il significato delle dichiarazioni negoziali non può essere limitato alla ricognizione del tenore letterale delle parole e che, anche quando le espressioni appaiono chiare, possono risultare non più tali se collegate ad altre formulazioni contenute nel contratto o rapportate al complessivo comportamento delle parti.

In tal senso il riferimento al capitale restituito, anziché a quello residuo, deve considerarsi “frutto di una svista”. Nel contratto infatti l'indicizzazione aveva avuto ad oggetto il capitale da rimborsare e pertanto l'adeguamento non poteva che riguardare il capitale residuo.

Nell'evidenziare come l'ambiguità di tale clausola abbia dato luogo a numerose controversie, il Collegio di coordinamento ha precisato che assume rilievo per la decisione la circostanza che il contratto di mutuo fosse stipulato da parte di un soggetto consumatore, con conseguente applicazione, in assenza di una prova dell'esistenza della trattativa individuale, delle regole speciali stabilite dal Codice del consumo.

In particolare il Collegio di coordinamento ha richiamato l'art. 35 del Codice del consumo, in base al quale “le clausole [...] proposte al consumatore per iscritto [...] devono sempre essere redatte in modo chiaro e comprensibile”.

Nel caso di specie l'errore presente nel contratto (ossia il riferimento al capitale restituito anziché a quello residuo) non era agevolmente comprensibile, a giudizio del Collegio, da parte di soggetti non particolarmente esperti della materia, dato l'elevato tecnicismo del meccanismo di indicizzazione adottato e considerata l'assenza, nel testo contrattuale, di una chiara illustrazione delle modalità operative.

Il Collegio di coordinamento ha quindi ritenuto contrario a buona fede il comportamento dell'intermediario che non poteva non essere consapevole della grave inesattezza contenuta nella formulazione della clausola e tuttavia non ha provveduto

a informarne tempestivamente la parte mutuataria al fine di consentirle di intraprendere scelte meno onerose. A giudizio del Collegio la violazione del principio di buona fede e correttezza costituisce di per sé inadempimento e comporta l'obbligo di risarcire il danno che ne consegue, individuato nei maggiori oneri derivati dall'utilizzo, come base di calcolo, del capitale restituito.

Il Collegio ha quindi condannato l'intermediario a restituire le somme relative ai conteggi di estinzione errati e ha disposto, per la violazione dell'obbligo di buona fede, un risarcimento determinato in via equitativa.

L'estinzione anticipata dei finanziamenti contro cessione del quinto

La decisione n. 6167 del 22 settembre 2014 ha per oggetto il tema dell'estinzione anticipata dei contratti di finanziamento con delegazione di pagamento. In sede di ricorso il cliente chiedeva, oltre al ristoro pro quota degli oneri assicurativi non goduti e delle commissioni finanziarie, il rimborso integrale delle commissioni di intermediazione, indicate secondo il ricorrente in modo opaco nel contratto.

Al riguardo il Collegio ha confermato la rilevanza della distinzione tra costi *recurring*, relativi cioè ad attività soggette a maturazione progressiva nel corso dell'intero svolgimento del rapporto negoziale (ad es. le somme versate a titolo di copertura dei rischi di credito e le spese per la gestione degli incassi), e costi *up front*, relativi ad adempimenti preliminari alla concessione del prestito (ad es. le spese di istruttoria e di stipula).

Sulla distinzione tra oneri *up front* e *recurring* sono emersi orientamenti divergenti tra i Collegi territoriali.

Alcuni Collegi hanno individuato nella chiarezza o meno delle clausole il criterio per la distinzione tra le voci di costo: qualora risultino opache, tutti gli addebiti sono considerati *recurring* e come tali rimborsabili pro quota per la parte non maturata al momento dell'estinzione anticipata.

In altre occasioni i Collegi hanno dato rilievo alla denominazione dell'attività che le voci di costo intendono remunerare e all'intervento di soggetti terzi nella fase di conclusione dell'accordo, intervento reputato sintomatico della natura preliminare dell'attività rispetto alla stipula del contratto. In presenza di tali circostanze le voci di costo sono state considerate *up front*.

Nel caso oggetto di esame da parte del Collegio di coordinamento, le "commissioni di intermediazione" erano state previste a favore dell'agente a fronte di diverse attività specificamente individuate, nonché "per ogni altra attività prestata". L'opacità della clausola avrebbe impedito al cliente di cogliere l'esatta natura dell'attività svolta dall'agente e di comprendere se tale attività avesse carattere preliminare o riguardasse l'intera durata del finanziamento.

Al riguardo il Collegio ha richiamato, oltre all'art. 125-*sexies* TUB, le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, in virtù delle quali i contratti di finanziamento contro cessione

del quinto dello stipendio devono indicare gli oneri soggetti a maturazione nel corso del rapporto, da restituire in caso di estinzione anticipata. Il Collegio ha inoltre sottolineato come le comunicazioni della Banca d'Italia del 2009 e 2011 abbiano stigmatizzato la prassi degli intermediari di indicare cumulativamente nei contratti e nei fogli informativi l'importo di generiche spese, non consentendo ai clienti una chiara distinzione tra commissioni *up front* e *recurring*.

Il Collegio ha inoltre evocato la rilevanza del principio generale di correttezza e buona fede, la cui osservanza è imposta dal Codice civile alle parti di qualsiasi rapporto obbligatorio. La correttezza, sottolinea l'Arbitro, deve essere valutata anche alla luce del fatto che, sulla base dell'esperienza dell'ABF, gli intermediari tendono ad accrescere i costi di mediazione e assicurativi, rispetto agli interessi corrispettivi, scoraggiando così l'estinzione anticipata.

L'iniquità degli esiti cui perviene il mercato consiglia una più fedele adesione alle fonti normative, orientate a imporre perfetta trasparenza *ex ante* nell'indicazione della natura delle voci di costo, a tutela sia della concorrenza sia degli interessi del cliente.

Il Collegio di coordinamento è giunto in tal modo a considerare *recurring*, e quindi interamente rimborsabili pro quota, le voci di costo non chiaramente individuate, dando continuità all'orientamento prevalente secondo il quale il criterio di distinzione tra i costi va ricercato nella chiarezza o meno delle clausole che descrivono le ragioni dell'addebito.

Il Collegio si è quindi soffermato sul principio da seguire per la corretta quantificazione delle somme da rimborsare al cliente.

In alcune decisioni i Collegi territoriali hanno stabilito che l'importo da restituire deve essere determinato attraverso un criterio "proporzionale puro", per cui l'ammontare di ciascun costo *recurring* viene moltiplicato per la percentuale del finanziamento estinto in via anticipata.

In altre pronunce i Collegi hanno invece ritenuto che la scelta debba essere rimessa alla volontà delle parti, espressa nel contratto o desunta in base a metodi di computo oggettivamente valutabili e coerenti con l'operazione economica realizzata. È stato ritenuto corretto, in tal modo, il criterio proporzionale fondato sull'andamento degli interessi corrispettivi, secondo il piano di ammortamento cosiddetto alla francese, affermando che il criterio proporzionale puro può essere applicato solo "in via suppletiva e sussidiaria, allorché difetti una diversa e specifica quantificazione".

A giudizio del Collegio di coordinamento la logica sottostante al calcolo della quota di interessi sul capitale residuo, propria del criterio di ammortamento alla francese, non si giustifica con riferimento ai costi *recurring*, i quali remunerano attività amministrative e non mutano in correlazione al variare della quota relativa al capitale: essi vanno pertanto calcolati *pro rata temporis*, ossia secondo un criterio proporzionale⁵.

⁵ Analogamente si è espresso il Collegio di coordinamento con la decisione n. 6168 del 22 settembre 2014.

Infine il Collegio di coordinamento si è pronunciato sul tema della rimborsabilità del premio assicurativo versato all'atto della stipula.

In relazione al criterio di calcolo della quota da rimborsare, il Collegio ha osservato che i premi assicurativi in esame remunerano il rischio di mancata restituzione del debito. Non è pertanto illegittimo ponderare il rimborso della quota in ragione del capitale residuo, normalmente decrescente sulla base del piano di ammortamento. Tuttavia, ad avviso del Collegio, l'adozione di tale criterio di calcolo deve essere chiaramente definita nel contratto; in mancanza si dovrà procedere alla restituzione proporzionale.

Nel caso di specie l'assicuratore aveva già rimborsato il ricorrente, il quale aveva però giudicato insufficienti le somme ricevute e richiedeva un ulteriore ristoro all'intermediario, obbligato in base al rapporto di accessorietà tra il contratto di finanziamento e quello assicurativo.

La possibilità di chiedere il rimborso dei premi non goduti all'intermediario finanziatore è pacificamente ammessa dall'ABF. Taluni Collegi tuttavia escludono la competenza dell'Arbitro quando l'assicuratore abbia adempiuto anche solo parzialmente all'obbligo di restituzione. L'orientamento maggioritario, cui aderisce il Collegio di coordinamento, reputa invece l'Arbitro competente anche in caso di rimborso parziale del premio assicurativo da parte dell'assicuratore.

La prassi di versare il premio assicurativo in un'unica soluzione anticipata si è instaurata per garantire il finanziatore, beneficiario sostanziale della copertura assicurativa, contro l'eventualità del mancato pagamento dei premi da parte del cliente. L'onere di rimborsare la quota di premio non goduto al cliente che estingue anticipatamente il finanziamento appare dunque coerente e simmetrico con il vantaggio ottenuto mediante il versamento iniziale dell'intero importo.

Si tratta, ad avviso del Collegio, di un'ipotesi di assunzione del debito altrui (l'intermediario finanziatore assume il debito dell'assicuratore relativo al rimborso dei premi percepiti) che determina il cumulo delle responsabilità. Il parziale adempimento dell'assicuratore non esclude l'obbligo al pagamento da parte dell'intermediario, dal momento che l'inadempimento (anche parziale) del debitore principale è sufficiente a far sorgere la responsabilità del debitore solidale.

L'utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento

Con la decisione n. 3947 del 24 giugno 2014 il Collegio di coordinamento è intervenuto sul tema dell'utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento. La fattispecie concreta ha riguardato, in particolare, un'ipotesi di utilizzo non autorizzato di una carta bancomat dotata di microchip, rimasta nella disponibilità materiale del legittimo proprietario (al di fuori quindi di un'ipotesi di furto). La questione è stata sottoposta all'esame del Collegio di coordinamento per contrasti interpretativi.

Alcuni Collegi hanno riconosciuto la colpa grave del cliente per il solo fatto che lo strumento di pagamento abusivamente utilizzato fosse dotato del microchip di

ultima generazione; ciò renderebbe remota e trascurabile la possibilità di una clonazione, la cui prova deve essere fornita dal cliente (art. 2697 c.c.)⁶.

Secondo un altro orientamento l'intermediario non può limitarsi a dedurre l'impossibilità di clonare le carte dotate di microchip, ma deve dimostrare, in base al disposto di cui all'art. 1218 c.c., di aver adempiuto ai propri obblighi con la diligenza dell'accorto banchiere⁷.

Il Collegio di coordinamento ha richiamato, in via preliminare, l'orientamento accolto nelle sue pronunce n. 897 del 14 febbraio 2014 e n. 991 del 21 febbraio 2014, in materia di clonazione rispettivamente di carte libretto postale e di carte di debito. Tali decisioni hanno confermato l'equiparazione dell'ipotesi di clonazione ai casi testualmente previsti dalla normativa (furto, appropriazione indebita e uso non autorizzato) ai fini dell'individuazione degli obblighi e delle connesse responsabilità in capo alle parti.

Il Collegio ha quindi composto il contrasto interpretativo confermando la soluzione già accolta con decisione n. 897/2014, secondo la quale non è sufficiente dotare la carta di microchip per escludere la responsabilità dell'intermediario; deve invece risultare che sono stati adottati “i più avanzati dispositivi di sicurezza messi a disposizione dell'evoluzione tecnologica” e che emergono “circostanze di fatto tali da escludere con sufficiente persuasività una possibile clonazione dello strumento di pagamento e da attestare una non diligente custodia dello stesso”. È stato inoltre affermato che l'intermediario può provare la negligenza del cliente nella custodia dello strumento anche mediante presunzioni, purché gli indizi in tal senso siano gravi, precisi e concordanti.

Al riguardo il Collegio di coordinamento ha accertato la ricorrenza di un inadempimento gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di custodia previsti dalla legge, valorizzando una serie di circostanze idonee a fondare una prova presuntiva ai sensi dell'art. 2729 c.c. Ha ritenuto rilevanti in particolare, oltre all'utilizzo del PIN e di una carta dotata di microchip elettronico, il fatto che le operazioni sconosciute, diversamente da quanto comunemente accade nelle fattispecie di utilizzo illecito della carta, siano state effettuate non consecutivamente, nell'arco temporale di oltre tre giorni, non lontano dal luogo di residenza del cliente, senza il raggiungimento del limite di plafond giornaliero della carta abusivamente utilizzata⁸.

Le circostanze dedotte (e documentate) dall'intermediario costituiscono, ad avviso del Collegio di coordinamento, indizi gravi, precisi e concordanti, idonei a dimostrare che le operazioni contestate siano state realizzate mediante l'impiego della carta bancomat originale e del codice dispositivo: ne è discesa la ragionevole conclusione che l'utilizzatore – essendo pacifica la permanenza dello strumento di

⁶ Cfr. decisioni nn. 561/2013, 2571/2012, 1802/2013, 2757/2012.

⁷ Cfr. decisioni nn. 292/2013 e 960/2012.

⁸ Il Collegio di coordinamento osserva che “secondo l'*id quod plerumque accidit* nei casi di utilizzo fraudolento degli strumenti di pagamento i prelievi vengono effettuati in un brevissimo arco temporale (spesso inferiore all'ora) fino al raggiungimento del plafond nell'intento di trarre il massimo vantaggio dalle operazioni prima che il soggetto defraudato si accorga dell'abuso e provveda al blocco della carta”.

pagamento nella sua disponibilità materiale – abbia omesso di custodire la carta e il relativo PIN con la dovuta diligenza, tanto da non accorgersi della temporanea sottrazione e dell'utilizzo da parte di terzi.

Il Collegio di coordinamento, nell'affermare la responsabilità dell'utilizzatore, ha precisato che nel caso di specie l'intermediario non poteva considerarsi totalmente esente da colpa. In particolare il Collegio ha accertato la responsabilità concorrente del prestatore dei servizi di pagamento, ai sensi dell'art. 1227 c.c., per non aver predisposto idonei strumenti di sicurezza (quale l'invio di SMS alert a seguito dei prelievi) e, al contempo, per aver omesso di attivarsi per scongiurare il rischio di frode, consentendo la realizzazione di 10 delle 12 operazioni contestate in poco meno di 24 ore.

L'inerzia dell'intermediario, ad avviso del Collegio di coordinamento, integra violazione di due precetti normativi: (a) l'art. 8 del D.lgs. 11/2010, che impone al prestatore dei servizi di pagamento di “assicurare che siano sempre disponibili strumenti adeguati affinché l'utilizzatore dei servizi possa effettuare la comunicazione di cui all'art. 7, comma 1, lettera b)”; (b) l'art. 8 del DM 112/2007, in materia di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, che considera sussistente il rischio di frode, tra l'altro, quando si verificano 7 o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento. L'intermediario è stato quindi condannato a restituire le somme sottratte a seguito delle operazioni successive alla settimana.

QUESTIONI DI PROCEDURA

La legittimazione passiva in caso di cessione di un ramo d'azienda

Con la decisione n. 3961 del 24 giugno 2014, il Collegio di coordinamento è intervenuto sul tema della legittimazione passiva dell'intermediario finanziatore in caso di scissione societaria con trasferimento di ramo d'azienda, al fine di dirimere una divergenza interpretativa dei Collegi in ordine agli adempimenti pubblicitari necessari affinché l'operazione abbia efficacia nei confronti dei terzi.

La questione esaminata dal Collegio riguarda un'ipotesi di estinzione anticipata del finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio. Nel caso di specie il cliente aveva chiesto la restituzione pro quota delle commissioni e dei premi assicurativi versati all'atto della sottoscrizione del contratto alla banca finanziatrice, sebbene questa avesse, prima dell'estinzione, proceduto a una scissione della società con trasferimento ad altro intermediario del ramo d'azienda costituito dai finanziamenti contro cessione del quinto.

L'intermediario resistente ha contestato la propria legittimazione passiva, evidenziando come la scissione societaria si fosse perfezionata, con l'iscrizione nel registro delle imprese, in data anteriore all'estinzione anticipata del finanziamento.

Sull'inquadramento giuridico dell'operazione di scissione con trasferimento del ramo d'azienda e sulle problematiche connesse con la legittimazione passiva dinanzi all'ABF sono emersi in passato orientamenti diversi.

Secondo un primo approccio interpretativo la fattispecie rientrerebbe nell'ambito dell'art. 58 TUB (cessione di rapporti giuridici), per cui l'efficacia dell'operazione decorrerebbe dall'esecuzione di entrambi gli adempimenti pubblicitari previsti (iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta ufficiale); in mancanza, la scissione sarebbe inopponibile ai clienti, con conseguente permanenza della legittimazione passiva dell'intermediario cedente.

Secondo un diverso orientamento per il corretto inquadramento della questione in esame occorre fare riferimento alla disciplina in materia di fusioni e scissioni, contenuta nell'art. 57 TUB. Tale norma prevede che l'efficacia dell'operazione decorra "dall'ultima delle iscrizioni dell'atto di scissione nell'ufficio del registro delle imprese in cui sono iscritte le società beneficiarie" (art. 2506-*quater*, comma 1, c.c.). Di conseguenza il ricorso presentato nei confronti della società scissa (ossia quella che ha ceduto i rapporti) è irricevibile se l'estinzione anticipata avviene in epoca successiva all'iscrizione del progetto di scissione nel registro delle imprese.

Il Collegio di coordinamento è intervenuto sulla questione precisando che le operazioni di scissione ex art. 57 TUB si distinguono dalle operazioni di cessione di rapporti giuridici disciplinate dall'art. 58 TUB sotto diversi profili.

Rilevano in particolare: (a) la necessità, per le scissioni ex art. 57 TUB, di una preventiva autorizzazione della Banca d'Italia che valuta l'assenza di contrasto dell'operazione con i canoni della sana e prudente gestione; solo una volta ottenuta l'autorizzazione della Banca d'Italia, l'operazione può essere pubblicizzata nel registro delle imprese (pubblicità costitutiva); (b) una tutela dei creditori più intensa di quella garantita nell'ipotesi di cessione dei rapporti giuridici, a fronte di un regime pubblicitario meno complesso di quello previsto dall'art. 58 TUB: la società cedente rimane obbligata in solido con la società beneficiaria per il pagamento dei debiti ceduti, nell'ipotesi in cui quest'ultima non sia in grado di soddisfare i creditori e nei limiti del patrimonio netto ceduto (art. 2506-*quater*, comma 3, c.c.).

È stato inoltre osservato come l'articolo 58 TUB non si configuri come una norma speciale, applicabile a tutte le operazioni che abbiano ad oggetto la cessione tra banche di rapporti giuridici in blocco a prescindere dalla veste formale dell'operazione, ma rappresenti una norma di chiusura del sistema richiamabile nelle ipotesi che non trovino altrove un'autonoma e specifica disciplina, ovvero siano regolate da una normativa lacunosa.

Il Collegio ha concluso ritenendo applicabile alla fattispecie l'art. 57 TUB, nel presupposto che il suo contenuto normativo in materia di fusioni e scissioni societarie e il relativo regime di responsabilità, ai sensi dell'art. 2506-*quater* c.c., disciplini compiutamente ogni aspetto inerente sia alla pubblicità dell'operazione sia ai suoi effetti.

Il Collegio ha pertanto considerato che, nel caso in esame, il debito dell'intermediario nei confronti del cliente è sorto solo al momento dell'estinzione anticipata del contratto di finanziamento e quindi successivamente alla pubblicazione del progetto di scissione, giungendo alla conclusione che la banca cedente non può essere chiamata a rispondere dinanzi all'Arbitro.

La competenza per materia

Con la decisione n. 6666 del 10 ottobre 2014 il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla competenza dell'Arbitro in merito a una controversia riguardante un contratto per la creazione di un sito di e-commerce, collegato a un conto corrente utilizzato per l'accredito dei pagamenti effettuati mediante POS.

La questione riguardava l'attivazione, da parte del ricorrente, di un sito per la gestione dell'attività di agenzia viaggi, con contestuale apertura di un conto corrente con "opzione POS" per l'accredito dei pagamenti online.

Il cliente, lamentando la non corretta realizzazione del sito, chiedeva la disdetta del contratto di e-commerce, la chiusura del conto collegato, nonché il rimborso dei relativi costi di attivazione e spese di gestione.

Riprendendo le considerazioni svolte in occasione della decisione n. 898/2014, il Collegio di coordinamento ha evidenziato che, in caso di prodotti composti, per la valutazione sulla competenza dell'ABF occorre considerare la doglianza fatta valere in concreto dal ricorrente.

A giudizio del Collegio tale impostazione può trovare applicazione anche nel caso in esame, concernente uno schema negoziale complesso riferito a prestazioni tipicamente rientranti nella competenza dell'Arbitro (come la creazione di una piattaforma di pagamento per l'e-commerce), unitamente a prestazioni di varia natura (servizi di spedizione, di assistenza clienti telefonica, ecc.), sicuramente estranee alla competenza dell'ABF.

Il Collegio ha sottolineato come, nel caso di specie, le doglianze formulate dal ricorrente siano del tutto estranee alla materia dei servizi di pagamento e attengano a questioni escluse dalla competenza dell'Arbitro; ha quindi concluso per l'irricevibilità del ricorso.

Le controversie in tema di deposito titoli in amministrazione

Con le decisioni nn. 6672 e 6673 del 10 ottobre 2014 il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sul tema della competenza dell'ABF in materia di contratti di deposito titoli in amministrazione, con specifico riferimento al profilo riguardante il corretto adempimento dei relativi obblighi in capo all'intermediario.

Il Collegio ha preliminarmente richiamato l'impostazione accolta nella precedente decisione n. 898/2014, in base alla quale per valutare la competenza dell'Arbitro si deve fare riferimento alla doglianza fatta valere in concreto dal ricorrente. In particolare la competenza deve essere esclusa nei casi in cui il cliente lamenti un deficit di diligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi che attengono non alla corretta gestione degli strumenti finanziari depositati, ma investano profili inerenti alle scelte di conservazione/liquidazione dell'investimento.

In relazione al primo dei casi esaminati – inerente al ritardo con il quale la banca avrebbe eseguito taluni ordini di acquisto di opzioni su titoli azionari – il Collegio

ha evidenziato che la controversia riguardava la violazione dell'obbligo di garantire al cliente informazioni adeguate al fine di consentirgli scelte di investimento consapevoli, ambito di competenza dell'Autorità di vigilanza dei mercati finanziari (decisione n. 6672).

Nell'altro caso (decisione n. 6673) il Collegio ha precisato che la predisposizione di adeguati sistemi operativi per lo svolgimento dell'attività di trading online rientra tra le prestazioni di competenza dei soggetti abilitati all'esercizio di tale attività, ai sensi dell'art. 21, comma 1, lett. d), TUF e dell'art. 49 del regolamento intermediari Consob⁹.

Il Collegio ha quindi concluso che entrambi i ricorsi riguardano una materia esclusa dalla competenza dell'ABF in quanto attinente ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate, ai sensi dell'art. 23 TUF, al titolo VI TUB.

La competenza territoriale

Ai sensi delle disposizioni ABF la competenza territoriale dei Collegi è stabilita sulla base del domicilio del ricorrente. Con la decisione n. 6168 del 22 settembre 2014 il Collegio di coordinamento è intervenuto sul trattamento da riservare al ricorso quando l'incompetenza per territorio discende dalla presumibile natura fittizia della domiciliazione.

Premesso che il criterio utilizzato per definire la competenza mira all'individuazione di un luogo legato agli affari e agli interessi del ricorrente, il Collegio ha rilevato che la determinazione effettuata nel ricorso non può essere vincolante. In caso contrario l'individuazione del Collegio competente verrebbe effettuata sulla base di una valutazione insindacabile del ricorrente e non di criteri oggettivi e fissati in anticipo, a garanzia dell'imparzialità dell'organo decidente.

Nel caso di specie la località indicata nel ricorso – inizialmente indirizzato al Collegio di Milano – non aveva alcun collegamento con il centro di affari e gli interessi del ricorrente, localizzato invece nell'ambito dell'area di competenza del Collegio di Napoli.

Il Collegio di coordinamento ha poi affrontato la questione relativa alla sorte del procedimento promosso dinanzi al Collegio incompetente: ha osservato che l'incompetenza territoriale non investe l'ABF nel suo complesso, ma soltanto le sue articolazioni territoriali. È pertanto applicabile, d'ufficio e non su iniziativa di parte, il principio di traslazione (*translatio iudicii*) contenuto nell'art. 50 c.p.c., che consente la prosecuzione del procedimento dinanzi al Collegio territorialmente competente.

Il Collegio di coordinamento ha pertanto disposto che gli atti del procedimento venissero rimessi, per l'ulteriore corso, al Collegio territorialmente competente in base al domicilio effettivo del ricorrente.

La soluzione accolta con la decisione in esame è stata richiamata dal Collegio di coordinamento in altre pronunce concernenti ipotesi di domiciliazione fittizia del ri-

⁹ Adottato con delibera n. 16190 del 29 ottobre 2007.

corrente, ogniqualvolta dalla documentazione prodotta non si possa evincere chiaramente alcun collegamento tra il domicilio indicato nel modulo del ricorso e il centro degli affari e degli interessi del ricorrente¹⁰.

La competenza per valore

Con la decisione n. 3169 del 16 maggio 2014 il Collegio di coordinamento è intervenuto sulla competenza dell'ABF a decidere su una controversia riguardante tre lettere di credito su merce, del valore totale di circa 285.000 euro, tenuto conto dei limiti di valore previsti dalle disposizioni ABF.

Le disposizioni stabiliscono infatti che “all'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono” e che “se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 euro”.

A giudizio del Collegio l'esclusione del limite per le domande di accertamento non può essere strumentalizzata al fine di aggirare il rispetto della soglia di valore prevista per le pronunce di condanna: non è consentito articolare l'azione dinnanzi all'ABF come azione di accertamento, per poi successivamente ottenere dal giudice ordinario una condanna alla corresponsione delle somme oggetto di contestazione.

Sulla base di tale principio il Collegio di coordinamento ha dichiarato inammissibile la domanda: sebbene riguardasse apparentemente il mero accertamento di un diritto, essa, per la sua stessa formulazione, tradiva la volontà di ottenere una pronuncia attestante il diritto al pagamento contestato, da utilizzare per intentare in seguito un'azione di condanna davanti all'Autorità giudiziaria ordinaria.

Il mancato rispetto del termine previsto per il ricorso all'ABF

Il Collegio di coordinamento, con le decisioni 6666 del 10 ottobre 2014 e 7277 del 3 novembre 2014, ha esaminato la questione concernente le conseguenze del mancato rispetto del termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo previsto per la proposizione del ricorso all'ABF.

Le disposizioni ABF (sez. VI, cap. 1) stabiliscono solo che “il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro bancario e finanziario”. Nulla è espressamente previsto per l'ipotesi di presentazione del ricorso prima della scadenza.

Il Collegio di coordinamento ha composto il contrasto di orientamenti emerso tra i Collegi territoriali statuendo che il ricorso presentato prima della scadenza del termine deve considerarsi improcedibile solo in via temporanea, fino al compimento

¹⁰ Cfr. decisione n. 6167/2014.

di tale termine; ha infatti ritenuto che l'improcedibilità temporanea garantisce l'interesse dell'intermediario a non vedere avviato il procedimento di definizione della vertenza prima di avere avuto a disposizione un tempo congruo per riflettere sulla pretesa del cliente.

Il Collegio ha inoltre osservato che, ove invece si procedesse alla dichiarazione di irricevibilità del ricorso, si determinerebbe solo un allungamento dei tempi per ottenere una forma di tutela da parte dell'ABF, considerato che è possibile riproporre in termini identici il ricorso. Il Collegio ha infine rilevato come tale allungamento sarebbe del tutto inutile e in contrasto con la tempestività delle pronunce dell'Arbitro, esigenza che è alla base del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie disciplinato dall'art. 128-*bis* TUB.

La preventiva sottoposizione all'Autorità giudiziaria

Con decisione n. 5265 del 14 agosto 2014 il Collegio di coordinamento ha esaminato la questione relativa all'improcedibilità del ricorso ABF nel caso in cui la controversia sia già sottoposta all'Autorità giudiziaria ordinaria (cosiddetta litispendenza).

Secondo il Collegio la regola in esame – per cui non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità giudiziaria – si fonda sulla natura stessa dell'ABF quale organo di risoluzione alternativa delle controversie: in quanto strumento alternativo, la competenza dell'Arbitro deve cedere il passo a quella del giudice ordinario quando il ricorrente ritenga di adire preventivamente quest'ultimo.

In relazione al caso di specie il Collegio di coordinamento ha affermato che la competenza dell'ABF non può essere esclusa quando i fatti alla base del ricorso siano stati oggetto di mera narrazione in un atto sottoposto all'Autorità giudiziaria. La preclusione ai poteri di cognizione dell'Arbitro presuppone infatti che nell'ambito del procedimento ordinario sia stata formulata una domanda o un'eccezione idonea a provocare la pronuncia del magistrato.

Sulla base di tali premesse il Collegio di coordinamento ha respinto l'eccezione di improcedibilità fatta valere dall'intermediario. I procedimenti infatti, pur interessando le medesime parti, non presentavano né *petitum* (la richiesta formulata) né *causa petendi* (il fondamento della richiesta) comune: il ricorso all'ABF aveva ad oggetto un contratto di mutuo, mentre l'opposizione a decreto ingiuntivo, richiamata dall'intermediario a sostegno della litispendenza, riguardava un distinto rapporto di conto corrente di cui il cliente affermava la nullità per mancanza di sottoscrizione.

APPENDICE

Tavola 1

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario

(unità e valori percentuali)

Intermediario	2013	2014	Variaz.	2013	2014
	Unità	Unità	%	%	%
Banche	4.070	5.843	+43,6	51,8	52,0
di cui: banche spa	2.880	3.599	+25,0	36,6	32,0
banche popolari	520	958	+84,2	6,6	8,5
banche estere	529	1.089	+105,9	6,7	9,7
banche di credito cooperativo	141	197	+39,7	1,8	1,8
Poste Italiane	2.201	2.445	+11,1	28,0	21,8
Finanziarie ex art. 107 TUB	1.299	2.533	+95,0	16,5	22,5
Istituti di pagamento	91	119	+30,8	1,2	1,1
Finanziarie ex art. 106 TUB	62	109	+75,8	0,8	1,0
Confidi	17	23	+35,3	0,2	0,2
Imel	4	11	+175,0	0,1	0,1
Soggetti non tenuti ad aderire	118	154	+30,5	1,5	1,4
Totale	7.862	11.237	+42,9	100,0	100,0

Tavola 2

Ricorsi ricevuti e decisi per tipologia di ricorrente

(unità e valori percentuali)

Tipo cliente	2013		2014		2014						
	Ricevuti				Decisi	Accolti		Cessati		Respinti	
	Unità	%	Unità	%	Unità	Unità	%	Unità	%	Unità	%
Consumatore	6.842	87	10.071	90	7.549	2.524	33	2.716	36	2.309	31
Non consumatore	1.020	13	1.166	10	1.014	273	27	213	21	528	52
Totale	7.862	100	11.237	100	8.563	2.797	33	2.929	34	2.837	33

Tavola 3

Ricorsi dei consumatori per area rispetto alla popolazione (1)

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricorsi ricevuti				Popolazione				Ricorsi per milione di abitanti	
	2013		2014		2013		2014		2013	2014
	unità	%	unità	%	unità	%	unità	%		
Nord	2.944	43	3.768	37	27.382.585	46	27.785.211	46	107,5	135,6
Centro	1.825	27	2.674	27	14.634.384	25	15.068.640	25	124,7	177,5
Sud	2.073	30	3.629	36	17.668.258	30	17.928.817	29	117,3	202,4
Totale	6.842	100	10.071	100	59.685.227	100	60.782.668	100	114,6	165,7

(1) Elaborazioni dati Istat.

Ricorsi dei consumatori per Regione e Provincia

(unità)

Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti	Regione	Provincia	Ricorsi ricevuti	Ricorsi per milione di abitanti
Abruzzo		186	139	Molise		60	191
	Chieti	66	168		Campobasso	46	202
	L'Aquila	45	147		Isernia	14	160
	Pescara	41	127	Piemonte		858	193
	Teramo	34	109		Alessandria	61	141
Basilicata		106	183		Asti	16	73
	Matera	42	209		Biella	29	159
	Potenza	64	170		Cuneo	60	101
Calabria		230	116		Novara	63	169
	Catanzaro	31	85		Torino	586	255
	Cosenza	86	120		Verbano-Cusio-Ossola	17	105
	Crotone	24	138		Vercelli	26	147
	Reggio Calabria	68	121	Puglia		550	134
	Vibo Valentia	21	129		Bari	137	109
Campania		2.090	356		Barletta-Andria-Trani	36	91
	Avellino	101	235		Brindisi	46	115
	Benevento	52	183		Foggia	83	131
	Caserta	236	256		Lecce	122	151
	Napoli	1.286	411		Taranto	126	213
	Salerno	415	375	Sardegna		280	168
Emilia-Romagna		649	146		Cagliari	142	253
	Bologna	157	157		Carbonia-Iglesias	6	47
	Ferrara	48	135		Medio Campidano	5	50
	Forlì-Cesena	58	146		Nuoro	14	88
	Modena	89	127		Ogliastra	1	17
	Parma	78	176		Olbia-Tempio	13	82
	Piacenza	39	135		Oristano	23	141
	Ravenna	44	112		Sassari	76	227
	Reggio Emilia	92	172	Sicilia		593	116
	Rimini	44	132		Agrigento	24	53
Friuli Venezia Giulia		122	99		Caltanissetta	8	29
	Gorizia	11	78		Catania	139	125
	Pordenone	37	118		Enna	12	70
	Trieste	19	81		Messina	115	177
	Udine	55	102		Palermo	181	142
Lazio		1.426	243		Ragusa	46	145
	Frosinone	67	135		Siracusa	36	89
	Latina	123	216		Trapani	32	73
	Rieti	14	88	Toscana		528	141
	Roma	1.189	275		Arezzo	40	115
	Viterbo	33	102		Firenze	177	176
Liguria		248	156		Grosseto	25	111
	Genova	141	162		Livorno	75	220
	Imperia	29	133		Lucca	41	104
	La Spezia	43	193		Massa-Carrara	16	80
	Savona	35	123		Pisa	64	152
Lombardia		1.168	117		Pistoia	31	106
	Bergamo	100	90		Prato	21	83
	Brescia	98	78		Siena	38	140
	Como	45	75	Trentino-Alto Adige		117	111
	Cremona	36	99		Bolzano	41	80
	Lecco	28	82		Trento	76	142
	Lodi	29	127	Umbria		96	107
	Mantova	34	82		Perugia	71	107
	Milano	486	153		Terni	25	108
	Monza e Brianza	116	134	Valle d'Aosta		38	296
	Pavia	65	119	Veneto		568	115
	Sondrio	14	77		Belluno	42	201
	Varese	117	132		Padova	113	121
Marche		134	86		Rovigo	23	94
	Ancona	41	86		Treviso	100	113
	Ascoli Piceno	21	99		Venezia	93	108
	Fermo	16	91		Verona	105	114
	Macerata	29	90		Vicenza	92	106
	Pesaro e Urbino	27	74				

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia*(unità e valori percentuali)*

Materia	2013	2014	2013	2014
	Unità	Unità	%	%
Finanziamenti				
Cessione del quinto	1.458	3.673	19,4	32,9
Mutuo	697	842	9,3	7,6
Credito ai consumatori	216	264	2,9	2,4
Apertura di credito	177	134	2,4	1,2
Leasing	61	61	0,8	0,5
Raccolta				
Conto corrente	813	1.069	10,8	9,6
Depositi a risparmio	167	427	2,2	3,8
Deposito di titoli in amministrazione	104	129	1,4	1,2
Strumenti e servizi di pagamento				
Bancomat e carte di debito	1.108	1.673	14,8	15,0
Carte di credito	1.603	1.359	21,4	12,2
Assegno	143	193	1,9	1,7
Bonifico	81	115	1,1	1,0
Cambiale	46	40	0,6	0,4
Segnalazioni				
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC)	331	334	4,4	3,0
Centrale dei rischi	129	162	1,7	1,5
Centrale di allarme interbancaria (CAI)	60	62	0,8	0,6
Altri servizi	304	612	4,1	5,5
Totale	7.498	11.149	100,0	100,0
Incompetenza per materia / Non classificabili univocamente	364	88		

Tavola 5

Ricorsi decisi e numero di riunioni per mese

(unità e valori medi)

Mese	Riunioni				Ricorsi decisi			
	Nord	Centro	Sud	Totale	Nord	Centro	Sud	Totale
Gennaio	7	4	4	15	287	155	134	576
Febbraio	6	4	4	14	273	178	206	657
Marzo	7	5	4	16	349	164	212	725
Aprile	5	4	6	15	289	162	303	754
Maggio	6	4	5	15	352	184	229	765
Giugno	7	5	5	17	312	170	259	741
Luglio	7	4	6	17	366	210	277	853
Settembre	7	5	7	19	391	212	387	990
Ottobre	7	6	5	18	316	315	258	889
Novembre	6	5	6	17	279	296	283	858
Dicembre	5	5	5	15	237	267	251	755
Totale	70	51	57	178	3.451	2.313	2.799	8.563
Media mensile	6,4	4,6	5,2	16,2	313,7	210,3	254,5	778,5

Tavola 6

Ricorsi ricevuti ed esito per Collegio

(unità e valori percentuali)

Collegio	Ricevuti	Irricevibili		Estinti		Decisi	Esito dei ricorsi decisi					
							Accolti		Cessati		Respinti	
		Unità	%	Unità	%		Unità	%	Unità	%	Unità	%
Nord	4.264	226	5,3	54	1,3	3.451	997	28,9	1.392	40,3	1.062	30,8
Centro	3.017	121	4,0	89	2,9	2.313	842	36,4	879	38,0	592	25,6
Sud	3.956	150	3,8	131	3,3	2.799	958	34,2	658	23,5	1.183	42,3
Totale	11.237	497	4,4	274	2,4	8.563	2.797	32,7	2.929	34,2	2.837	33,1

Tavola 7

Ricorsi ricevuti per intermediario

ABI	Denominazione	Unità
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.445
3051	BARCLAYS BANK PLC	871
2008	UNICREDIT, SOCIETÀ PER AZIONI	801
32334	PRESTITALIA SPA	721
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	353
3069	INTESA SANPAOLO SPA	327
19365	FIDITALIA SPA	260
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	259
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOC. COOP.	200
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	199
31060	FUTURO SPA	192
5034	BANCO POPOLARE - SOCIETÀ COOPERATIVA	183
19309	AGOS-DUCATO SPA	182
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	169

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
32896	INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE SPA	142
19275	COMPASS SPA	131
3104	DEUTSCHE BANK SPA	130
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	129
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	108
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	105
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SCRL	105
6230	CR DI PARMA E PIACENZA SPA	104
3475	ING BANK NV	100
5035	VENETO BANCA SCPA	96
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	95
32875	CARTASI SPA	89
32573	CONAFI PRESTITÒ SPA	82
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SOCIETÀ PER AZIONI	80
32267	CONSUM.IT SPA	66
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	64
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	64
5676	BANCA DI SASSARI SPA	57
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	54
3032	CREDITO EMILIANO SPA	52
5787	BANCA APULIA SPA	46
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	45
5142	'BANCA DI CREDITO POPOLARE', SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	44
33023	SIGLA SRL	44
31020	COGES SPA	40
3402	WEBANK SPA	39
6225	CR DEL VENETO SPA	37
3127	UNIPOL BANCA SPA	36
3067	BANCA CARIME SPA	35
3165	IW BANK SPA	35
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	35
32062	RACES FINANZIARIA	34
31274	FIDES ENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	32
3058	CHEBANCA! SPA	29
6055	BANCA DELLE MARCHE SPA	29
5132	BANCA NUOVA SPA	28
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	27
6160	CR DI FIRENZE SPA	27
3296	BANCA FIDEURAM SPA	26
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	26
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	25
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	25
6385	CR IN BOLOGNA SPA	25
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	24
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	23
6050	CR DELLA PROVINCIA DI CHIETI SPA	23
19420	BNL FINANCE SPA	22

continua

ABI	Denominazione	Unità
31108	TERFINANCE SPA	22
32494	CONSEL SPA	22
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SOCIETÀ COOPERATIVA	21
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI SPA	21
33066	PRESTINUOVA SPA	20
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	18
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	17
5748	BANCA DELL'ADRIATICO SPA	17
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	17
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	16
6175	BANCA CARIGE SPA	16
33550	DYNAMICA RETAIL	16
3019	CREDITO SICILIANO SPA	15
3268	BANCA SELLA SPA	15
6155	CR DI FERRARA SPA	15
32950	FI GEN PA	15
3075	BANCA GENERALI SPA	14
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	14
31934	ITALCREDI	14
3169	ING DIRECT NV	13
5036	BANCA AGRICOLA POPOLARE DI RAGUSA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	13
19444	COFIDIS SPA	13
32447	ITALFONDIARIO SPA	13
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	12
10637	MEDIOCREDITO ITALIANO SPA	12
33288	FGA CAPITAL SPA	12
6060	CR DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	11
19319	UNICREDIT LEASING SPA	11
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT SPA	10
3205	BANCA IFIS SPA	10
3336	CREDITO BERGAMASCO SPA	10
3421	CARREFOUR BANQUE	10
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	10
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	10
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	10
6345	CR DI VENEZIA SPA	10
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	10
6930	BANCA MONTE PARMA SPA	10
32976	BBVA FINANZIA SPA	10
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	9
3026	BANCA ITALEASE SPA	9
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	9
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	9
5385	BANCA POPOLARE DI PUGLIA E BASILICATA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	9
36000	CARTALIS IMEL SPA	9
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	8
3434	BMW BANK GMBH	8

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK SPA	8
31393	COFIMAR	8
32841	CAPITALFIN	8
33360	BIEFFE5 SPA	8
3059	BANCA DI CREDITO SARDO SPA	7
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	7
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO - SOCIETÀ PER AZIONI	7
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA SPA	7
6340	CR DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	7
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	7
33091	LIBRA FINANZIARIA	7
-	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD.	7
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	6
5023	BP DI SVILUPPO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	6
6120	CASSA DI RISP. DI CESENA SPA	6
6130	CR DI CIVITAVECCHIA SPA	6
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	6
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	6
31032	FIDE	6
33239	MEDIOCREDITO EUROPEO	6
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	5
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	5
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA SPA	5
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	5
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	5
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	5
6300	C.R. DI SAN MINIATO SPA	5
7057	CREDITO COOPERATIVO INTERPROVINCIALE VENETO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
8453	BCC DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOPERATIVA	5
19222	ENI ADMINISTRATION & FINANCIAL SERVICES SPA (ENI ADFIN)	5
19514	EUROFIDISOCIETÀ CONSORTILE DIGARANZIA COLLETTIVA FIDISCARL - CONFIDIE X ART. 155.4 TUB	5
27816	CONSORZIO GARANZIA FIDI CONFIDI CENTRALE - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	5
32995	PRIMEITALIA	5
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	4
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	4
5392	BANCA DELLA CAMPANIA SPA	4
6085	CR DI ASTI SPA	4
7073	BANCA ROMAGNA COOPERATIVA CREDITO COOP. ROMAGNA CENTRO E MACERONE S.C.	4
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOPERATIVA	4
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	4
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA - LEASING & FACTORING	4
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	4
19291	UBI LEASING SPA	4
31130	ING LEASE (ITALIA) SPA	4
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD.	4
3009	FCE BANK PLC	3
3081	UNICREDIT BANK AG	3

continua

ABI	Denominazione	Unità
3103	RCI BANQUE SA	3
3177	BANCA SAI SPA	3
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	3
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5116	BANCA VALSABBINA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	3
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOPERATIVA	3
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	3
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SCRL	3
6110	CR DI CARRARA SPA	3
6280	CR DI RIETI SPA	3
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8466	BCC DI CASTEL GOFFREDO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8623	BANCO EMILIANO CREDITO COOPERATIVO SC	3
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8865	BCC DI SESTO SAN GIOVANNI SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3
8892	BANCA DEI DUE MARI DI CALABRIA CREDITO COOPERATIVO SOC. COOPERATIVA	3
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3
21005	BNP PARIBAS	3
32709	CREDIRAMA SPA	3
33111	BNL POSITIVITY SRL	3
33280	SPEFIN FINANZIARIA	3
33485	PROFAMILY	3
33638	BCC LEASE SPA	3
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	2
3102	ALETTI & C BANCA DI INVESTIMENTO MOBILIARE SPA	2
3231	BANCO DESIO LAZIO SPA	2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	2
3393	BANCA SVILUPPO ECONOMICO SPA	2
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SCPA	2
6030	CR DELLA SPEZIA SPA	2
6115	CR DI CENTO SPA	2
6145	CARIFANO SPA	2
6150	CR DI FERMO SPA	2
7075	CREDIUMBRIA BCC - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
7086	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
7098	BCC ANTONELLO DA MESSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8003	CREDITO VALDINIEVOLE B.C.C. MONTECATINI TERME E BIENTINA S.C.	2
8013	CRU DI ALDENO E CADINE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8214	BCC DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8342	BCC DI AQUARA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8399	CRA DI BRENDOLA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOPERATIVA	2

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	2
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE ED IMOLESE SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8562	BANCA DI PISA E FORNACETTE CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOP. P.A.	2
8575	BCC AGROBRESCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8713	BCC DI PACHINO SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8716	BCC DI PALESTRINA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8735	BCC DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8738	CRA DELL'AGRO PONTINO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO - CRED. COOP. - SOC. COOP.	2
8866	BCC DI SIGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	2
8946	BANCA DON RIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE S. COOP.	2
8982	BANCA ADRIA - CREDITO COOPERATIVO DEL DELTA - SOCIETÀ COOPERATIVA	2
19208	VFS SERVIZI FINANZIARI SPA	2
19312	SETEFI SPA	2
19328	FINALIA SPA	2
19533	CONFIDI FIDEO CONFCOMMERCIO SUD SOC. COOP. - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	2
32083	IVECO FINANZIARIA SPA	2
32184	TOYOTA FINANCIAL SERVICES (UK) PLC	2
32655	BCC FACTORING SPA	2
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	2
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	2
33151	QUINTOITALIA	2
33314	BARCLAYS FAMILY	2
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	2
33698	SOCIETÀ GESTIONE CREDITI DELTA SPA	2
33701	M3 GROUP	2
33715	CARIPARMA OBG SRL	2
41869	CONFIDITALIA CONSORZIONAZIONALE FIDIE GARANZIE SOCIETÀ CONSORTILE PERAZIONI - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	2
3041	UBS (ITALIA) SPA	1
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	1
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO SPA	1
3170	FINANZA E FUTURO BANCA SPA	1
3179	BNP PARIBAS LEASE GROUP SA	1
3181	BNP PARIBAS SA	1
3239	INTESA SANPAOLO PRIVATE BANKING SPA	1
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO SPA	1
3250	BANCA EUROMOBILIARE SPA	1
3253	BANCA FEDERICO DEL VECCHIO SPA	1
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	1
3305	NATIXIS LEASE SA - SUCCURSALE ITALIA	1
3357	BANCA A.G.C.I. SPA	1
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1
3374	ALTO ADIGE BANCA SPA	1

continua

ABI	Denominazione	Unità
3442	BANCA WIDIBA SPA	1
3493	CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE SPA	1
3566	CITIBANK NA	1
5030	CREDITO SALERNITANO BP DELLA PROVINCIA DI SALERNO SOC.COOP. PER AZIONI	1
5037	BANCA POPOLARE DELLE PROVINCE CALABRE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1
5080	BANCA DI IMOLA SPA	1
5484	BANCA POPOLARE DI CIVIDALE - SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1
5572	BANCA POPOLARE DI MAROSTICA SCPARL	1
5824	CSR FRA IL PERSONALE DELLA BANCA D'ITALIA SOC. COOP. PER AZIONI	1
6045	CR DI BOLZANO SPA	1
6065	CR DELLA PROVINCIA DI VITERBO SPA	1
6095	CR DI BRA SPA	1
6220	CR DI ORVIETO SPA	1
6245	BANCA CARIPE SPA	1
6285	BANCA CARIM CR DI RIMINI SPA	1
6295	CR DI SALUZZO SPA	1
6370	CR DI VOLTERRA SPA	1
7012	BCC DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOP.	1
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SCRL	1
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7076	BANCA CREMASCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7091	BCC DEL LAMETINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
7100	BCC DELLA CONTEA DI MODICA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8010	CASSA RAIFFEISEN VAL BADIA SOCIETÀ COOPERATIVA GENOSSENSCHAFT	1
8039	BCC DI SASSANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8083	CRA BCC DI FISCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8115	CASSA RAIFFEISEN LANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8120	CRU LAVIS VALLE DI CEMBRA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8126	BCC DI MONTEPAONE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8132	CRU DELLA VALLE DEI LAGHI BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8154	BANCA DEL CILENTO E LUCANIA SUD - CREDITO COOPERATIVO - SOC. COOP.	1
8179	CRU PINZOLO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) S.C.	1
8351	BANCASCIANO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8356	BCC PORDENONESE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8375	BCC DI BASILIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8378	CRA BCC DI BATTIPAGLIA E MONTECORVINO ROVELLA	1
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8386	'CRA DI BINASCO CREDITO COOPERATIVO' SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	1
8430	CRA DI CANTU' BCC SCRL	1
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8441	BCC DI CARAVAGGIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1

continua

segue: Tavola 7

ABI	Denominazione	Unità
8445	BCC DI TERRA D'OTRANTO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8456	BANCA DEI SIBILLINI CREDITO COOPERATIVO DI CASAVECCHIA SOC.COOP.	1
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	1
8487	BCC DI CHERASCO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8492	BCC DI CITTANOVA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8509	'BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO' SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8514	BCC DI CALCIO E COVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8549	BCC DI FILOTTRANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8554	BCC DI GAUDIANO DI LAVELLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8565	BCC DI BUCCINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8591	BCC DI IMPRUNETA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8603	BCC DI LEVERANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8619	BCC DI LESMO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8630	CREDITO COOPERATIVO UMBRO - BCC MANTIGNANA - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8637	BCC DEL FRIULI CENTRALE SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8639	BCC DI MASIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8669	BANCA ALTO VICENTINO - CREDITO COOPERATIVO DI SCHIO E PEDEMONTE - S.C.	1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8703	BCC EUGANEA DI OSPEDALETTO EUGANEO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8704	BCC DI OSTRA E MORRO D'ALBA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8730	BCC DI PITIGLIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8749	CENTROMARCA BANCA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8765	BCC DI RECANATI E COLMURANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8777	BCC DEL TUSCOLO ROCCA PRIORA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1
8792	BCC DI SALA DI CESENATICO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8805	FRIULOVEST BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8812	BANCA DI FORMELLO E TREVIGNANO ROMANO DI CREDITO COOPERATIVO S.COOP.	1
8826	BANCA DI PESARO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8851	BANCA DI SATURNIA E COSTA D'ARGENTO CREDITO COOPERATIVO	1
8871	BCC DI SPELLO E BETTONA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8877	BCC DI STARANZANO E VILLESSE - SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8899	CRU BCC DI TREVIGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8901	BCC DI TRIUGGIO E DELLA VALLE DEL LAMBRO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8913	BCC DELLA VALLE DEL FITALIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8916	BANCA DI ANCONA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8919	BCC DI VEROLAVECCHIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOPERATIVO SCRL	1
8951	BCC 'GIUSEPPE TONIOLO' DI GENZANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8965	BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1
8968	BCC SANGRO TEATINA DI ATESSA	1
8985	BANCA DEL NISSENO CREDITO COOPERATIVO DI SOMMATINO E SERRADIFALCO	1
8987	BCC SAN VINCENZO DE' PAOLI DI CASAGIOVE SOC. COOP. PER AZIONI	1
10312	CREDITO FONDIARIO SPA	1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1
19042	CREDITECH SPA	1
19129	UNICREDIT FACTORING SPA	1
19142	BIELLA LEASING SPA	1
19201	FIN ECO LEASING	1
19257	SARDALEASING SPA	1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	1

continua

ABI	Denominazione	Unità
19277	UNICARD SPA	1
19342	GM FINANCIAL ITALIA SPA	1
19377	FIDI TOSCANA SPA	1
19419	SOFIM-GEFINA SPA	1
19501	CONSORZIO FIDI FIN SARDEGNA SOCIETÀ COOPERATIVA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
19507	ARTIGIANFIDI - VICENZA SOCIETÀ COOPERATIVA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
19518	CONFIDIMPRESA TRENINO - SOCIETÀ COOPERATIVA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
19522	CONFESERFIDISOCIETÀ CONSORTILE A RESPONSABILITÀ LIMITATA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
26620	ETICOFIDI SOC. COOP. PER AZIONI - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
27621	FIDICOM 1978 CONFIDI INTERSETTORIALE INTERREGIONALE A MUTUALITÀ PREVALENTE - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
29812	ASCOMEDITERRANEA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
31215	SOFITAL LEASING	1
31839	FIPRI	1
31877	GRAFINDA	1
32325	FBS SPA	1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1
32678	FIN IGEA	1
32739	GUBER	1
32833	A-LEASING SPA	1
32887	UNIFIN	1
33187	CENTROFIDI TERZIARIO SCPA	1
33275	FERRARI FINANCIAL SERVICES	1
33358	INDEXFIN	1
33385	QG ITALIA	1
33400	BCC CREDITOCONSUMO	1
33469	PREMIA FINANZIARIA	1
33500	SISAL GROUP SPA	1
33502	SIGNUM FINANCE	1
33509	IMPRESA & FACTOR	1
33538	MONDIAL BONY SERVICE (MBS) SPA	1
33627	ALBA LEASING SPA	1
33700	M.C. FAMILY	1
33713	CENTOTRENTA SERVICING SPA	1
36002	ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA EUROPEO (IMEL.EU) SPA	1
36020	SMARTIKA SPA	1
36027	SIX PAYMENT SERVICES (EUROPE) S.A.	1
36032	HERBON ENVIOS EP S.A. UNIPERSONAL	1
36040	INTERCARD FINANCE AD	1
41705	CONFIDI ITALIA PMI - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	154
	TOTALE	11.237

Ricorsi ricevuti per intermediario e incidenza sul totale ABF*(unità e valori percentuali)*

Posizione		ABI	Denominazione	Ricevuti 2014	% su totale 2014	Ricevuti 2013	% su totale 2013
2014	2013						
1	(1)	7601	POSTE ITALIANE SPA	2.445	21,8	2.201	28,0
2	(3)	3051	BARCLAYS BANK PLC	871	7,8	373	4,7
3	(2)	2008	UNICREDIT, SOCIETÀ PER AZIONI	801	7,1	746	9,5
4	(5)	32334	PRESTITALIA SPA	721	6,4	238	3,0
5	(6)	1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	353	3,1	215	2,7
6	(4)	3069	INTESA SANPAOLO SPA	327	2,9	295	3,8
7	(8)	19365	FIDITALIA SPA	260	2,3	157	2,0
8	(7)	1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	259	2,3	194	2,5
9	(-)	5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOC. COOP.	200	1,8	38	0,5
10	(17)	32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	199	1,8	76	1,0
11	(18)	31060	FUTURO SPA	192	1,7	75	1,0
12	(9)	5034	BANCO POPOLARE - SOCIETÀ COOPERATIVA	183	1,6	139	1,8
13	(11)	19309	AGOS-DUCATO SPA	182	1,6	111	1,4
14	(-)	3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	169	1,5	52	0,7
15	(-)	32896	INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE SPA	142	1,3	36	0,5
16	(13)	19275	COMPASS SPA	131	1,2	89	1,1
17	(10)	3104	DEUTSCHE BANK SPA	130	1,2	113	1,4
18	(14)	3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	129	1,1	82	1,0
19	(14)	3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	108	1,0	82	1,0
20	(-)	3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	105	0,9	58	0,7
20	(-)	5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SCRL	105	0,9	52	0,7

Ricorsi decisi per intermediario

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
7601	POSTE ITALIANE SPA	2.165	174	1.609	382
2008	UNICREDIT SOCIETÀ PER AZIONI	760	249	210	301
3051	BARCLAYS BANK PLC	566	436	30	100
32334	PRESTITALIA SPA	436	203	112	121
3069	INTESA SANPAOLO SPA	302	45	99	158
1005	BANCA NAZIONALE DEL LAVORO SPA	257	100	32	125
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	203	67	51	85
19365	FIDITALIA SPA	180	107	13	60
5034	BANCO POPOLARE - SOCIETÀ COOPERATIVA	138	45	26	67
19309	AGOS-DUCATO SPA	131	20	53	58
5387	BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA SOC. COOP.	123	16	36	71
32963	APULIA PRONTOPRESTITO SPA	123	115	1	7
3104	DEUTSCHE BANK SPA	110	26	41	43
3111	UNIONE DI BANCHE ITALIANE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	102	45	40	17
3115	FINDOMESTIC BANCA SPA	93	38	9	46
19275	COMPASS SPA	93	33	11	49
31060	FUTURO SPA	91	72	8	11
6230	CR DI PARMA E PIACENZA SPA	86	28	12	46
1010	BANCO DI NAPOLI SPA	85	16	11	58
3263	IBL ISTITUTO BANCARIO DEL LAVORO SPA	84	53	7	24
32875	CARTASI SPA	73	20	32	21

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
5584	BANCA POPOLARE DI MILANO SCRL	71	29	24	18
32896	INTESA SANPAOLO PERSONAL FINANCE SPA	70	14	40	16
32048	PITAGORA FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO SPA	66	12	47	7
3191	SANTANDER CONSUMER BANK SPA	65	15	17	33
32573	CONAFI PRESTITÒSPA	64	52	5	7
3015	FINECOBANK BANCA FINECO SPA	59	13	12	34
32267	CONSUM.IT SPA	55	25	4	26
3073	BHW BAUSPARKASSE AG	46	38	2	6
3169	ING DIRECT NV	44	16	8	20
31020	COGES SPA	38	33		5
3032	CREDITO EMILIANO SPA	37	5	9	23
5035	VENETO BANCA S.C.P.A.	36	19	2	15
5676	BANCA DI SASSARI SPA	36	30	4	2
3127	UNIPOL BANCA SPA	32	7	4	21
5787	BANCA APULIA SPA	31	19	7	5
31298	SANTANDER CONSUMER UNIFIN SOCIETÀ PER AZIONI	31	14	12	5
3165	IW BANK SPA	30	20	2	8
19441	AMERICAN EXPRESS SERVICES EUROPE LIMITED	30	4	9	17
5748	BANCA DELL'ADRIATICO SPA	29	10	6	13
3067	BANCA CARIME SPA	28	5	4	19
3475	ING BANK NV	28	10	11	7
5142	'BANCA DI CREDITO POPOLARE', SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	28	4	14	10
31108	TERFINANCE SPA	28	19	7	2
6160	CR DI FIRENZE SPA	26	6	9	11
32062	RACES FINANZIARIA	26	22	1	3
5728	BANCA POPOLARE DI VICENZA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	25	7	3	15
6055	BANCA DELLE MARCHE SPA	25	15		10
6225	CR DEL VENETO SPA	25	1	11	13
33023	SIGLA SRL	25	19	1	5
6385	CR IN BOLOGNA SPA	24	5	9	10
3296	BANCA FIDEURAM SPA	23	12	4	7
3500	BANCO DI BRESCIA SAN PAOLO CAB SPA	23	5	5	13
5048	BANCA POPOLARE COMMERCIO E INDUSTRIA SPA	22	4	5	13
31934	ITALCREDI	22	16	5	1
5216	BANCA PICCOLO CREDITO VALTELLINESE SOCIETÀ COOPERATIVA	20	8	2	10
6050	CR DELLA PROVINCIA DI CHIETI SPA	20	4	16	
32494	CONSEL SPA	20	7	7	6
3058	CHEBANCA! SPA	19	2	2	15
5390	BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	19	9	3	7
5424	BANCA POPOLARE DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	19	3	4	12
31274	FIDESENTE COMMISSIONARIO PER FACILITAZIONI RATEALI AI LAVORATORI	19	13	1	5
3336	CREDITO BERGAMASCO SPA	18	4	4	10
5132	BANCA NUOVA SPA	18	3	2	13
5696	BANCA POPOLARE DI SONDRIO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	18	5	2	11
3402	WEBANK SPA	16	4	5	7
5308	BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	16	5	6	5
5428	BANCA POPOLARE DI BERGAMO SPA	16	3	5	8
6175	BANCA CARIGE SPA	15	1	3	11
19319	UNICREDIT LEASING SPA	15	4	2	9
33066	PRESTINUOVA SPA	15	10	4	1
3268	BANCA SELLA SPA	14	1	1	12
3011	HYPO ALPE ADRIA BANK SPA	13	4	1	8
3075	BANCA GENERALI SPA	13	11		2

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6906	BANCA REGIONALE EUROPEA SPA	13	7	3	3
8000	ICCREA BANCA SPA ISTITUTO CENTRALE DEL CREDITO COOPERATIVO	13	9	1	3
6345	CR DI VENEZIA SPA	12	1	4	7
8327	BCC DI ROMA SOCIETÀ COOPERATIVA	12	4	1	7
32976	BBVA FINANZIA SPA	12	2	5	5
3083	UBI BANCA PRIVATE INVESTMENT SPA	11	5	4	2
5385	BANCAPOPOLAREDIPUGLIAEBASILICATASOCIETÀCOOPERATIVAPERAZIONI	11	1	1	9
10639	UNICREDIT CREDIT MANAGEMENT BANK SPA	11	1		10
3062	BANCA MEDIOLANUM SPA	10	1	1	8
6155	CR DI FERRARA SPA	10	1	1	8
19420	BNL FINANCE SPA	10	8		2
33360	BIEFFE5 SPA	10	8		2
33550	DYNAMICA RETAIL	10	9		1
3019	CREDITO SICILIANO SPA	9	3	1	5
3434	BMW BANK GMBH	9	5		4
6060	CR DELLA PROVINCIA DI TERAMO SPA	9	3	1	5
19248	GE CAPITAL SERVIZI FINANZIARI SPA	9	5	1	3
19444	COFIDIS SPA	9	5	1	3
32950	FI GEN PA	9	8		1
33288	FGA CAPITAL SPA	9	4		5
3421	CARREFOUR BANQUE	8	5	2	1
3589	ALLIANZ BANK FINANCIAL ADVISORS SPA	8	5	1	2
6010	CASSA DEI RISPARMI DI FORLI' E DELLA ROMAGNA SPA	8	2	2	4
36000	CARTALIS IMEL SPA	8	3	1	4
3124	BANCA DEL FUCINO SPA	7	6		1
5036	BANCAAGRICOLAPOPOLAREDIRAGUSASOCIETÀCOOPERATIVAPERAZIONI	7	2		5
5104	BANCA POPOLARE DEL LAZIO SOCIETÀ COOPERATIVA	7	3	1	3
5256	BANCA POPOLARE DEL MEZZOGIORNO - SOCIETÀ PER AZIONI	7	1	1	5
5262	BANCA POPOLARE PUGLIESE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	7	1	4	2
6315	CASSE DI RISPARMIO DELL'UMBRIA SPA	7	1	2	4
6340	CR DEL FRIULI VENEZIA GIULIA SPA	7	1		6
6930	BANCA MONTE PARMA SPA	7		1	6
19291	UBI LEASING SPA	7	3		4
31393	COFIMAR	7	6	1	
32447	ITALFONDIARIO SPA	7		2	5
3431	BANCA CARIGE ITALIA SPA	6		3	3
3440	BANCO DI DESIO E DELLA BRIANZA SPA	6	1		5
5336	BANCA POPOLARE FRIULADRIA SPA	6	1		5
6260	CR DI PISTOIA E DELLA LUCCHESIA	6	1		5
8606	BCC DI CANOSA LOCONIA SOCIETÀ COOPERATIVA	6	2		4
31130	ING LEASE (ITALIA) SPA	6		2	4
32246	NEOS FINANCE SPA	6	1	4	1
33485	PROFAMILY	6	3	2	1
1015	BANCO DI SARDEGNA SPA	5	3		2
3026	BANCA ITALEASE SPA	5			5
3059	BANCA DI CREDITO SARDO SPA	5	1	2	2
3205	BANCA IFIS SPA	5		1	4
5023	BP DI SVILUPPO SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	5		1	4
5392	BANCA DELLA CAMPANIA SPA	5		1	4
6090	CR DI BIELLA E VERCELLI SPA	5	2	2	1
8340	CASSA PADANA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	5	3		2
8453	BCC DI CARUGATE E INZAGO SOCIETÀ COOPERATIVA	5	1		4
19222	ENI ADMINISTRATION & FINANCIAL SERVICES SPA (ENI ADFIN)	5	1	4	

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
19225	DINERS CLUB ITALIA SRL	5	2	1	2
19514	EUROFIDISOCIETÀ CONSORTILE DI GARANZIA COLLETTIVA FIDISCARL-CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	5	1		4
-	WESTERN UNION PAYMENT SERVICES IRELAND LTD	5	3	1	1
3150	DEUTSCHE BANK MUTUI SPA	4			4
3240	BANCA DI TRENTO E BOLZANO SPA	4		2	2
3244	BANCA DI VALLE CAMONICA SPA	4	2	1	1
5080	BANCA DI IMOLA SPA	4		1	3
5772	BANCA POPOLARE SANT'ANGELO, SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	4	2		2
5856	BANCA POPOLARE DELL'ALTO ADIGE SCPA	4	1		3
6120	CASSA DI RISP. DI CESENA SPA	4	1		3
6130	CR DI CIVITAVECCHIA SPA	4	2	1	1
6300	C.R. DI SAN MINIATO SPA	4	1		3
8344	BCC DI ANAGNI SOCIETÀ COOPERATIVA	4	1		3
8865	BCC DI SESTO SAN GIOVANNI SOCIETÀ COOPERATIVA	4	1		3
19312	SETEFI SPA	4	1	2	1
32841	CAPITALFIN	4	3		1
33091	LIBRA FINANZIARIA	4	4		
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	4	3		1
3009	FCE BANK PLC	3	1	1	1
3101	BANQUE PSA FINANCE SA	3	2		1
3103	RCI BANQUE SA	3		2	1
3177	BANCA SAI SPA	3	2		1
5156	BANCA DI PIACENZA SCPA	3			3
5296	BANCA POPOLARE DI FONDI SOCIETÀ COOPERATIVA	3	2		1
5640	BANCA POPOLARE DI RAVENNA SPA	3	1	1	1
5704	BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	3			3
5792	BANCA POPOLARE VALCONCA SCRL	3		1	2
6030	CR DELLA SPEZIA SPA	3	1	1	1
6045	CR DI BOLZANO SPA	3		1	2
6085	CR DI ASTI SPA	3			3
7074	BANCA DI MONASTIER E DEL SILE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1	1	1
8003	CREDITO VALDINIEVOLE B.C.C. MONTECATINI TERME E BIENTINA S.C.	3	2		1
8214	BCC DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1		2
8503	BCC DI CONVERSANO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1		2
8883	BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	3	1		2
8946	BANCA DONRIZZO CREDITO COOPERATIVO DELLA SICILIA OCCIDENTALE. COOP.	3			3
10637	MEDIO CREDITO ITALIANO SPA	3			3
10685	GE CAPITAL INTERBANCA SPA	3			3
19218	MERCEDES-BENZ FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	3		1	2
19269	BNP PARIBAS LEASE GROUP LEASING SOLUTIONS SPA	3	2		1
21005	BNP PARIBAS	3			3
31032	FIDE	3		1	2
33111	BNL POSITIVITY SRL	3		2	1
36019	AMERICAN EXPRESS PAYMENT SERVICES LTD	3	1	1	1
3105	VOLKSWAGEN BANK GMBH	2	1		1
3139	BANCA PER LO SVILUPPO DELLA COOPERAZIONE DI CREDITO SPA	2	2		
3170	FINANZA E FUTURO BANCA SPA	2			2
3204	BANCA DI LEGNANO SPA	2			2
3362	DE LAGE LANDEN INTERNATIONAL B.V. (DLL)	2	1		1
3371	AS PRIVATBANK	2		2	
6065	CR DELLA PROVINCIA DI VITERBO SPA	2	1		1

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6110	CR DI CARRARA SPA	2	1		1
6115	CR DI CENTO SPA	2	1	1	
6370	CR DI VOLTERRA SPA	2	1		1
7012	BCC DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
7026	BANCA DI TERAMO DI CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOP.	2			2
7057	CREDITOCOOPERATIVOINTERPROVINCIALEVENETOSOCIETÀCOOPERATIVA	2			2
7098	BCC ANTONELLO DA MESSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8083	CRA BCC DI FISCIANO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8338	BCC DI ALBEROBELLO E SAMMICHELE DI BARI SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8356	BCC PORDENONESE SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8382	BENE BCC DI BENE VAGIENNA (CUNEO) - SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8425	BCCDICAMBIANO(CASTELFIORENTINO-FIRENZE)SOCIETÀCOOP.PERAZIONI	2	1		1
8466	BCC DI CASTEL GOFFREDO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	2		
8530	BCC DI ALBA, LANGHE, ROERO E DEL CANAVESE S.C.	2	2		
8561	BANCA DI SALERNO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	1		1
8676	BCC DEL GARDA BCC COLLI MORENICI DEL GARDA SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8693	BCC DI NETTUNO SOCIETÀ COOPERATIVA	2	2		
8810	BCC DI SAN GIOVANNI ROTONDO SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8965	BANCA SAN BIAGIO DEL VENETO ORIENTALE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	2			2
8982	BANCAADRIA-CREDITOCOOPERATIVODELDELTA-SOCIETÀCOOPERATIVA	2		1	1
19044	COMMERCIO E FINANZA SPA - LEASING & FACTORING	2	1		1
19201	FIN ECO LEASING	2	1		1
19206	BMW FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	2	1		1
19271	SELMABIPIEMME LEASING SPA	2			2
19522	CONFESERFIDISOCIETÀCONSORTILEARESPONSABILITÀLIMITATA-CONFIDIEX ART. 155.4 TUB	2		1	1
26620	ETICOFIDI SOC. COOP. PER AZIONI - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	2	1		1
33280	SPEFIN FINANZIARIA	2		2	
33318	CREDITIS SERVIZI FINANZIARI SPA	2			2
33502	SIGNUM FINANCE	2			2
33698	SOCIETÀ GESTIONE CREDITI DELTA SPA	2			2
3041	UBS (ITALIA) SPA	1			1
3043	BANCA INTERMOBILIARE DI INVESTIMENTI E GESTIONI SPA	1	1		
3089	CREDIT SUISSE (ITALY) SPA	1			1
3123	ICCREA BANCAIMPRESA SPA	1	1		
3136	BANCA DEL LAVORO E DEL PICCOLO RISPARMIO SPA	1		1	
3141	BANCA DI TREVISO SPA	1			1
3181	BNP PARIBAS SA	1			1
3259	NORDEST BANCA SPA	1		1	
3269	BANCA DELLA NUOVA TERRA SPA	1			1
3279	SANTANDER PRIVATE BANKING SPA	1		1	
3305	NATIXIS LEASE SA - SUCCURSALE ITALIA	1			1
3359	BANCA PROSSIMA SPA	1		1	
3493	CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE SPA	1	1		
5000	ISTITUTO CENTRALE DELLE BANCHE POPOLARI ITALIANE SPA	1	1		
5018	BANCA POPOLARE ETICA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
5030	CREDITO SALERNITANO BP DELLA PROVINCIA DI SALERNO SOC.COOP.PER AZIONI	1			1
5372	BANCA POPOLARE DEL CASSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
5652	SANFELICE 1893 BANCA POPOLARE SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1			1
6150	CR DI FERMO SPA	1			1
6245	BANCA CARIFE SPA	1		1	
6270	CR DI RAVENNA SPA	1			1

continua

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
6280	CR DI RIETI SPA	1		1	
7010	BCC DI MAIERATO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
7062	CREDITO COOPERATIVO MEDIOCRATI SCRL	1			1
7072	EMIL BANCA - CREDITO COOPERATIVO - SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7073	BANCA ROMAGNA COOPERATIVA CREDITO COOP. ROMAGNA CENTRO E MACERONE S.C.	1	1		
7076	BANCA CREMASCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
7084	BANCA DELLA MARCA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7086	BCC DELL'ADRIATICO TERAMANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7090	BANCA MALATESTIANA CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7091	BCC DEL LAMETINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7092	BCC DEI CASTELLI ROMANI SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
7096	BCC DI CAGLIARI SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
7100	BCC DELLA CONTEA DI MODICA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8013	CRU DI ALDENO E CADINE BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8016	CRU ALTO GARDA BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8039	BCC DI SASSANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8115	CASSA RAIFFEISEN LANA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8126	BCC DI MONTEPAONE SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8132	CRU DELLA VALLE DEI LAGHI BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8179	CRU PINZOLO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8304	CRU DI TRENTO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8315	VALPOLICELLA BENACO B.CA CREDITO COOPERATIVO (VERONA) S.C.	1			1
8331	BCC DELL'ALTO RENO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8381	BCC DI BELLEGRA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8429	BANCA PADOVANA CREDITO COOPERATIVO S. C.	1			1
8430	CRA DI CANTÙ BCC SCRL	1	1		
8437	BCC DEL BASSO SEBINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8439	BANCA DI CARAGLIO DEL CUNEESE E DELLA RIVIERA DEI FIORI SOC.COOP.	1	1		
8440	BCC DI CARATE BRIANZA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8441	BCC DI CARAVAGGIO SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8454	BANCA CREMONESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8460	BCC DI CASSANO DELLE MURGE E TOLVE SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8462	BCC DELLA ROMAGNA OCCIDENTALE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8473	BCC DI CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO E PIANELLA SCRL	1	1		
8509	'BANCA CENTRO EMILIA CREDITO COOPERATIVO' SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8542	CREDITO COOPERATIVO RAVENNATE ED IMOLESE SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8549	BCC DI FILOTTRANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8553	BCC DI FLUMERI SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8554	BCC DI GAUDIANO DI LAVELLO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8565	BCC DI BUCCINO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8578	BCC DI GRADARA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8590	BANCA DEL CENTROVENETO CC SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8591	BCC DI IMPRUNETA SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	
8623	BANCO EMILIANO CREDITO COOPERATIVO SC	1		1	
8630	CREDITOCOOPERATIVOUMBRO-BCCMANTIGNANA-SOCIETÀCOOPERATIVA	1			1
8661	BCC IRPINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8673	CHIANTIBANCA - CREDITO COOPERATIVO S.C.	1			1
8682	BCC ALTO CASERTANO E BASSO FRUSINATE SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8700	BCC DEL METAURO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8712	BCC SENATORE PIETRO GRAMMATICO DI PACECO SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8716	BCC DI PALESTRINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1		1	

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
8735	BCC DI POMPIANO E DELLA FRANCIACORTA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8749	CENTROMARCA BANCA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8753	BCC DI PIANFEI E ROCCA DE' BALDI SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8771	CREDITO COOPERATIVO DELL'ADDA E DEL CREMASCO	1			1
8777	BCC DEL TUSCOLO ROCCA PRIORA SOCIETÀ COOPERATIVA PER AZIONI	1	1		
8792	BCC DI SALA DI CESENATICO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8807	BANCA SAN GIORGIO QUINTO VALLE AGNO - CRED. COOP. - SOC. COOP.	1	1		
8850	BCC DI SARSINA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8851	BANCA DI SATURNIA E COSTA D'ARGENTO CREDITO COOPERATIVO	1		1	
8866	BCC DI SIGNA SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8885	BANCACRAS CREDITO COOP. CHIANCIANOTERMECOSTAETRUSCASOVICILLE	1			1
8892	BANCA DEIDUEMARIDICALABRIACREDITOCOOPERATIVOSOC.COOPERATIVA	1			1
8894	BANCA DI CARNIA E GEMONESE CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8917	CREDITO TREVIGIANO BCC SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8919	BCC DI VEROLAVECCHIA SOCIETÀ COOPERATIVA	1	1		
8931	BANCA DI VITERBO CREDITO COOPERATIVO SCRL	1	1		
8951	BCC 'GIUSEPPE TONIOLO' DI GENZANO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8952	BCC G.TONIOLO DI SAN CATALDO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8969	BANCA SAN FRANCESCO CREDITO COOPERATIVO SOCIETÀ COOPERATIVA	1			1
8985	BANCA DEL NISSENO CREDITO COOPERATIVO DISOMMATINO ESERRADIFALCO	1			1
8987	BCC SAN VINCENZO DE' PAOLI DI CASAGIOVE SOC. COOP. PER AZIONI	1			1
10643	MPS CAPITAL SERVICES BANCA PER LE IMPRESE SPA	1	1		
19142	BIELLA LEASING SPA	1			1
19252	CENTRO LEASING SOCIETÀ PER AZIONI	1			1
19270	LEASINT SPA	1	1		
19277	UNICARD SPA	1			1
19328	FINITALIA SPA	1		1	
19342	GM FINANCIAL ITALIA SPA	1	1		
19377	FIDI TOSCANA SPA	1			1
19507	ARTIGIANFIDI-VICENZA SOCIETÀ COOPERATIVA-CONFIDIEART.155.4 TUB	1			1
19518	CONFIDIMPRESATRENTINO-SOCIETÀ COOPERATIVA-CONFIDIEART.155.4 TUB	1			1
19533	CONFIDIFIDEOCONFCOMMERCIOSUDSOC.COOP.-CONFIDIEART.155.4 TUB	1			1
19545	FIDIMPRESA CONFIDI DI SICILIA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1	1		
21419	HYPO ALPE ADRIA BANK AG	1			1
27621	FIDICOM 1978 CONFIDI INTERSETTORIALE INTERREGIONALE A MUTUALITÀ PREVALENTE - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1		1	
27816	CONSORZIO GARANZIA FIDI CONFIDICENTRALE-CONFIDIEART.155.4 TUB	1			1
29812	ASCOMEDITERRANEA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1	1		
31142	LOGOS FINANZIARIA	1	1		
31220	SOFIM	1			1
31935	ITALFIN	1	1		
31949	KENT FINANZIARIA	1	1		
32083	IVECO FINANZIARIA SPA	1			1
32325	FBS SPA	1			1
32364	PORSCHE FINANCIAL SERVICES ITALIA SPA	1	1		
32445	FINWORLD SPA	1		1	
32497	PLUSVALORE SPA	1	1		
32678	FIN IGEA	1	1		
32739	GUBER	1	1		
32872	CREDIT AGRICOLE LEASING ITALIA - CALIT	1			1
32951	SEFITAL FINANZIAMENTI	1	1		

continua

segue: Tavola 8

ABI	Denominazione	Decisi	Esito		
			Accolti	Cessati	Respinti
32993	PRELIOS CREDIT SERVICING SPA	1			1
32995	PRIMEITALIA	1			1
33151	QUINTOITALIA	1	1		
33314	BARCLAYS FAMILY	1	1		
33358	INDEXFIN	1	1		
33385	QG ITALIA	1	1		
33400	BCC CREDITOCONSUMO	1		1	
33469	PREMIA FINANZIARIA	1	1		
33500	SISAL GROUP SPA	1			1
33506	ISP CB IPOTECARIO	1			1
33538	MONDIAL BONY SERVICE (MBS) SPA	1	1		
33627	ALBA LEASING SPA	1	1		
33638	BCC LEASE SPA	1			1
36002	ISTITUTO DI MONETA ELETTRONICA EUROPEO (IMEL.EU) SPA	1	1		
36027	SIX PAYMENT SERVICES (EUROPE) S.A.	1			1
36032	HERBON ENVIOS EP S.A. UNIPERSONAL	1	1		
	SOGGETTI NON TENUTI AD ADERIRE	11			11
	TOTALE	8.563	2.797	2.929	2.837

Tavola 9

Intermediari inadempienti

ABI	Denominazione	2014		2013	
		Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)	Decisioni non eseguite	Tasso di inadempimento (%)
31020	COGES SPA	31	94	9	100
32062	RACES FINANZIARIA	21	95	10	100
31393	COFIMAR	6	100	4	100
33550	DYNAMICA RETAIL	4	44	-	-
41996	CONFIDI ISTITUTO DI GARANZIA ITALIA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	3	100	-	-
3051	BARCLAYS BANK PLC	2	0,5	-	-
33091	LIBRA FINANZIARIA	2	50	-	-
1030	BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	1	1	1	3
19312	SETEFI SPA	1	100	-	-
29812	ASCOMEDITERRANEA - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	1	100	-	-
31949	KENT FINANZIARIA	1	100	3	60
32573	CONAFI PRESTITO SPA	-	-	3	17
3493	CASSA CENTRALE RAIFFEISEN DELL'ALTO ADIGE SPA	-	-	1	100
27626	CONSORZIO DI GARANZIA SCRL - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	-	-	1	100
31169	FINANZIARIA M3	-	-	1	50
41705	CONFIDI ITALIA PMI - CONFIDI EX ART. 155.4 TUB	-	-	1	100
	TOTALE	73		34	

**Ricorsi decisi per gruppo bancario:
primi 10 gruppi per ricorsi decisi nell'anno**

ABI Capogruppo	Denominazione	Decisi	Esito			Tasso di soddisfazione (%)
			Accolti	Cessati	Respinti	
2008	GRUPPO UNICREDIT	845	267	224	354	58
3111	GRUPPO UNIONE DI BANCHE ITALIANE	708	307	187	214	70
3069	GRUPPO BANCARIO INTESA SANPAOLO	639	118	201	320	50
1005	GRUPPO BANCARIO BANCANAZIONALE DEL LAVORO	270	108	34	128	53
1030	GRUPPO MONTE DEI PASCHI DI SIENA	259	93	55	111	57
10631	GRUPPO BANCARIO MEDIOBANCA	205	107	21	77	62
5035	GRUPPO BANCARIO VENETO BANCA	191	154	10	27	86
5387	GRUPPO BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	164	49	40	75	54
5034	GRUPPO BANCO POPOLARE	143	45	26	72	50
3104	GRUPPO DEUTSCHE BANK	116	26	41	49	58

Note metodologiche

Per “ricorsi ricevuti” si intendono quelli pervenuti al sistema stragiudiziale. Per il 2014 sono prese in considerazione le istanze presentate dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2014.

I dati relativi al 2013 fanno riferimento al periodo 1° gennaio 2013-31 dicembre 2013. Eventuali disallineamenti rispetto ai dati pubblicati nella *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario*, n. 4, 2013 sono dovuti a rettifiche e a integrazioni.

Per le società finanziarie si fa riferimento a quelle iscritte negli elenchi generale e speciale previsti, rispettivamente, dagli artt. 106 e 107 TUB, nella formulazione preesistente alla riforma introdotta dal decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141.

Le figure di seguito citate fanno riferimento al capitolo 3; le tavole fanno riferimento all'Appendice.

Figure 3 e 7 e tavole 3 e 3-bis: per la provenienza dei ricorsi si fa riferimento al domicilio dichiarato nel ricorso dal consumatore. Per il numero degli abitanti delle aree geografiche di competenza dei Collegi, delle Regioni e delle Province sono considerati i dati dell'intera popolazione residente, aggiornati al 1° gennaio 2014 (fonte Istat).

Figure 6, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 20 e tavola 4: l'articolazione per oggetto del ricorso segue il sistema di classificazione attualmente in uso presso le Segreterie tecniche.

Figure 16, 18, 21 e tavola 1: sono imputati alla tipologia “istituti di pagamento” gli operatori che al 31 dicembre 2014 risultano iscritti solo all'albo degli istituti di pagamento. Gli operatori ibridi finanziari, iscritti anche nell'elenco speciale degli intermediari finanziari, confluiscono nella tipologia “finanziaria ex art. 107 TUB”.

Figura 24 e tavola 6: per “ricorsi irricevibili” si intendono quelli che sono stati dichiarati tali dal Presidente del Collegio, in applicazione delle disposizioni ABF. Si tratta di ricorsi che, sulla base di elementi univoci, sono risultati estranei alla competenza del sistema stragiudiziale o mancanti di uno dei requisiti previsti per la regolare instaurazione della procedura. Per “ricorsi estinti” si intendono quelli che, in applicazione delle medesime disposizioni, sono stati archiviati a cura delle Segreterie tecniche a seguito della successiva rinuncia del ricorrente.

Figure 19, 22, 23 e tavole 6, 8, 10: gli esiti dei ricorsi decisi sono classificati in:

- a) “accolti”, ossia i ricorsi decisi con una pronuncia che, anche solo in parte, accoglie le domande del cliente;
- b) “cessati”, ossia i ricorsi per i quali il Collegio ha dichiarato, anche d'ufficio, la cessazione della materia del contendere;
- c) “respinti”, che comprendono i ricorsi che il Collegio ha rigettato o non ha potuto decidere nel merito poiché ne ha accertato una causa di irricevibilità.

I ricorsi contenenti due domande, una delle quali sia stata dichiarata “cessata”, si considerano accolti o respinti sulla base della decisione di merito assunta sulla domanda rimanente.

Tavole 5 e 6: per “ricorsi decisi” si intendono tutti i ricorsi che, a prescindere dalla data di presentazione, sono stati decisi dai Collegi nelle riunioni tenute nel periodo compreso tra il 1° gennaio 2014 e il 31 dicembre 2014.

Per le tavole 7, 7-*bis*, 8, 9 e 10 riguardanti gli elenchi nominativi degli intermediari interessati dai ricorsi:

- a) il computo per singolo intermediario dei ricorsi ricevuti è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi presentati nel 2014);
- b) il computo per singolo intermediario dei ricorsi decisi è effettuato secondo il criterio temporale sopra indicato (ricorsi decisi nel 2014, anche a fronte di ricorsi ricevuti nel periodo precedente). Vi rientrano le pronunce adottate nell’ultima parte dell’anno, per le quali al 31 dicembre 2014 non era stato ancora comunicato il testo alle parti;
- c) in caso di ricorso unico, ma presentato e deciso contemporaneamente nei confronti di due intermediari, lo stesso è sdoppiato e imputato separatamente a ciascun intermediario, secondo i criteri temporali sopra indicati;
- d) nell’attribuzione ai singoli intermediari dei ricorsi ricevuti e decisi si fa riferimento alla situazione giuridica – compresa l’iscrizione in albi ed elenchi tenuti dalla Banca d’Italia – esistente alla data di presentazione del ricorso. In caso di cambi di denominazione intervenuti in corso d’anno è riportata la denominazione dell’intermediario al 31 dicembre 2014;
- e) nell’attribuzione ai singoli gruppi bancari dei ricorsi decisi si fa riferimento alla situazione giuridica della capogruppo e delle controllate esistente alla data di presentazione del ricorso;
- f) in caso di fusioni perfezionate nel corso del 2014, i ricorsi pervenuti prima della data di decorrenza dell’operazione sono imputati al soggetto incorporato; quelli pervenuti dopo tale data sono imputati al soggetto incorporante;
- g) per i confidi di cui all’art. 155, comma 4, TUB (testo attualmente in vigore, in attesa che si completi l’iter della riforma avviata con il D.lgs. 141/2010), nella colonna “ABI” è riportato il numero di iscrizione nella relativa sezione dell’elenco generale degli intermediari finanziari.

**COMPOSIZIONE DEI COLLEGI TERRITORIALI
E DEL COLLEGIO DI COORDINAMENTO
(al 30 giugno 2015)**



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Roma

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

dott. Maurizio Massera

Componente designato dal Cons. naz. consumatori e utenti (ricorsi di clienti consumatori)

prof. avv. Liliana Rossi Carleo

Membri supplenti

prof. avv. Maddalena Rabitti

prof. avv. Marco Marinaro

avv. Chiara Petrillo

Componente designato dalle associazioni di categoria (ricorsi di clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv. Claudio Colombo

Membri supplenti

prof. avv. Federico Ferro-Luzzi

dott. Roberto Montesi

Componenti designati dall'organismo rappresentativo degli intermediari (Conciliatore BancarioFinanziario)

ricorsi di clienti consumatori

prof. avv. Savério Ruperto

Membri supplenti

prof. avv. Andreea Nervi

prof. Massimo Caratelli

ricorsi di clienti professionisti/imprenditori

prof. avv. Gustavo Olivieri

Membro supplente

prof. avv. Raffaele Lener

Collegio di Milano

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

dott. Flavio Lapertosa

prof. avv. Mauro Orlandi

prof. avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla

Membri supplenti

avv. Maria Elisabetta Contino

prof. avv. Giuseppe Santoni

prof. avv. Diana V. Cerini

avv. Valerio Sangiovanni

Componente designato dal Cons. naz. consumatori e utenti (ricorsi di clienti consumatori)

prof. avv. Andrea Tina

Membri supplenti

prof. Vito Velluzzi

prof. avv. Andrea Pericu

avv. Maurizio D'Angelo

Componente designato dalle associazioni di categoria (ricorsi di clienti professionisti/imprenditori)

avv. Emilio Grimo

Membri supplenti

avv. Franco Estrangeros

prof. avv. Serenella Rossi

Componenti designati dall'organismo rappresentativo degli intermediari (Conciliatore BancarioFinanziario)

ricorsi di clienti consumatori

Membri supplenti

prof. Vittorio Santoro

avv. Giuseppe Spennacchio

prof. avv. Nicola Rondinone

ricorsi di clienti professionisti/imprenditori

Membro supplente

dott. Gian Luca Greco

avv. Marina Santarelli

Collegio di Napoli

Componenti scelti dalla Banca d'Italia

Presidente

dott. Marcello Marinari

prof. avv. Giuseppe
Leonardo Carrico

prof. avv. Giuseppe
Conte

Membri supplenti

avv. Giancarlo
Davide Colangelo

prof. avv. Fabrizio
Maimeri

avv. Domenico
Parrotta

prof. avv.
Antonio Blandini

Componente designato dal Cons. naz.
consumatori e utenti (ricorsi di clienti
consumatori)

avv.
Pierfrancesco
Bartolomucci

Membri supplenti

avv. Francesco
Quarta

prof. avv. Andrea
Barengi

Componente designato dalle
associazioni di categoria (ricorsi di
clienti professionisti/imprenditori)

prof. avv.
Giuseppe
Guizzi

Membri supplenti

dot. comm.
Giuliana Scarci

avv. Anna Scotti

Componenti designati dall'organismo
rappresentativo degli intermediari
(Conciliatore BancarioFinanziario)

ricorsi di clienti consumatori

Membri supplenti

prof. Gennaro
Rotondo

prof. Lucia Picardi

prof. Marielena
Rispoli Farina

ricorsi di clienti
professionisti/imprenditori

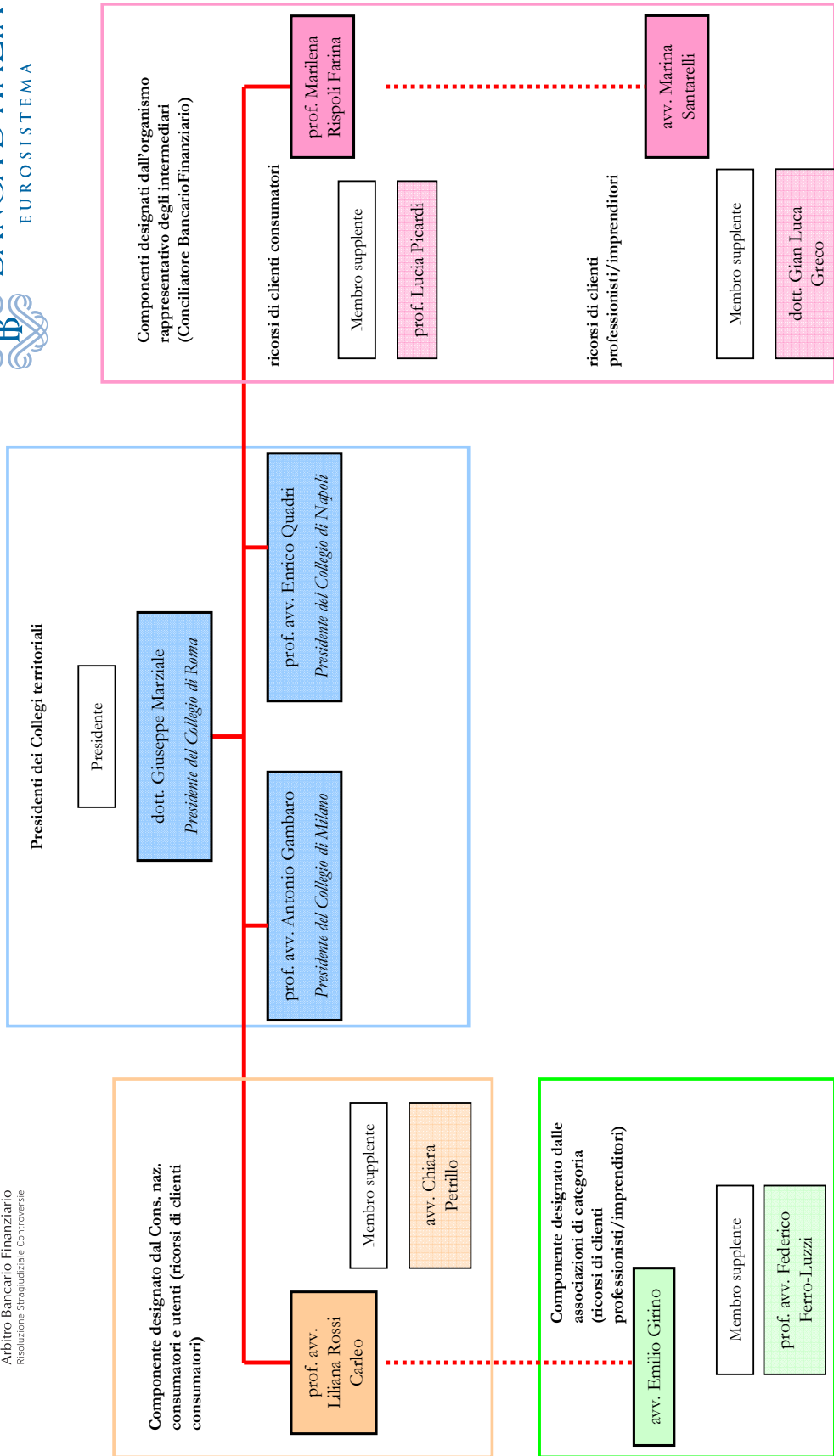
prof. avv. Nicola Rocco
di Torrepadula

Membro supplente

avv. Giuseppe
Russo

prof. avv.
Salvatore Sica

Collegio di coordinamento (anno 2014)



Collegio di coordinamento (anno 2015)

