



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario





BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario

anno 2022

Numero 13 - luglio 2023

© Banca d'Italia, 2023

Indirizzo

Via Nazionale, 91
00184 Roma - Italia

Telefono

+39 06 47921

Sito internet

<http://www.bancaditalia.it>

ISSN 2281-4116 (stampa)

ISSN 2281-4809 (online)

Tutti i diritti riservati.

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

*Grafica e stampa a cura della
Divisione Editoria e stampa della Banca d'Italia
Stampato nel mese di luglio 2023*

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

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

INDICE

I DATI DEL 2022	5
SINTESI	7
1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO	9
Che cos'è l'ABF	9
I vantaggi dell'ABF	10
Su cosa può decidere	10
Le novità del 2022 e dei primi mesi del 2023: il confronto con altri organismi ADR e le iniziative di collaborazione	11
Riquadro: <i>L'indagine fin-net promossa dalla Banca d'Italia</i>	12
Riquadro: <i>La conferenza internazionale dieci anni dopo la direttiva ADR: una prospettiva comparata sugli ADR bancari e finanziari</i>	12
L'intelligenza artificiale nel sistema ABF	13
2. I dati sui ricorsi e sulle decisioni dei Collegi	15
Il quadro di insieme	15
La domanda	15
I ricorsi ricevuti	15
Riquadro: <i>I Ricorsi su utilizzi fraudolenti di servizi e strumenti di pagamento</i>	17
La distribuzione territoriale dei ricorsi	18
Chi ha presentato i ricorsi	19
Gli intermediari	20
Riquadro: <i>I reclami agli intermediari nel 2022</i>	20
Riquadro: <i>La mediazione civile</i>	21
L'offerta	23
Le decisioni	23
Riquadro: <i>Gli importi riconosciuti ai ricorrenti nel 2022</i>	25
Riquadro: <i>L'ABF e la giustizia ordinaria</i>	26
Alcuni dati sui primi tre mesi del 2023	28
Riquadro: <i>L'indagine sul grado di soddisfazione del ricorrente</i>	28
3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2022	33
Il conto corrente	33
Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria	35
I buoni fruttiferi postali	36
Il deposito titoli in amministrazione	38

I mutui e gli altri finanziamenti	39
La fideiussione omnibus	40
Il credito ai consumatori	42
La cessione del quinto dello stipendio o della pensione	44
Le polizze abbinate ai finanziamenti	47
L'anatocismo	48
Le commissioni di affidamento	49
Le commissioni di sconfinamento: la commissione di istruttoria veloce	50
Lo ius variandi	51
La clausola floor	52
L'usura in ambito bancario	54
I pagamenti elettronici	56
Le frodi informatiche	58
Gli assegni	61
I sistemi privati di informazione creditizia	62
La Centrale dei rischi	64
La Centrale di allarme interbancaria	66
4. I CONFINI DELL'ATTIVITÀ DELL'ABF E ALTRE QUESTIONI DI PROCEDURA	69
La competenza temporale, per materia e per valore	69
Chi può presentare ricorso all'ABF (la legittimazione attiva)	70
Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)	71
Il preventivo reclamo	71
Le altre questioni di procedura	72

AVVERTENZE

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

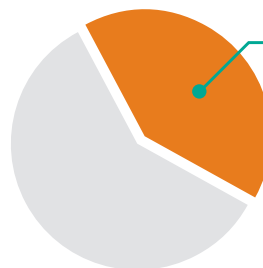
I dati del 2022



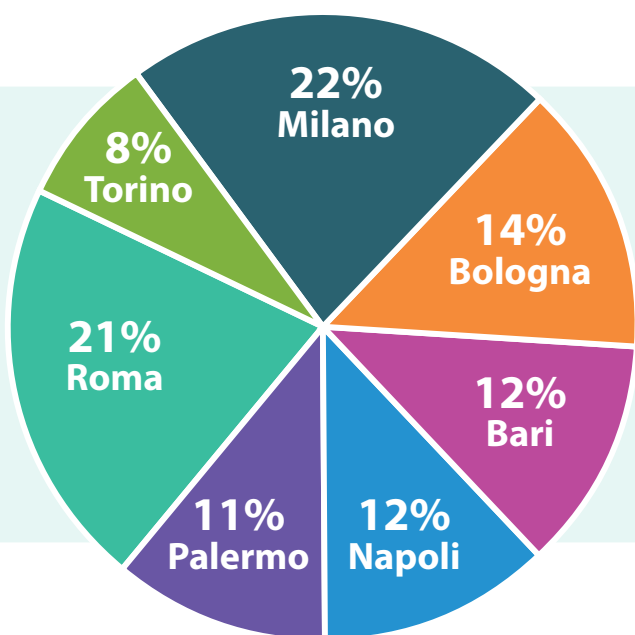
Ricorsi ricevuti

15.475

(-31%)



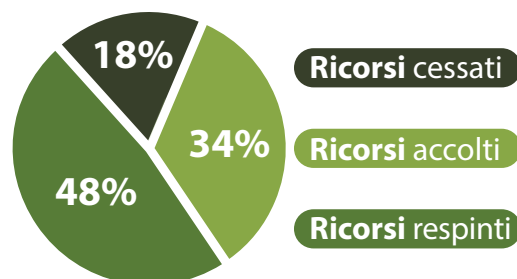
di cui **41%**
su servizi e
strumenti di
pagamento



**Ricorsi ricevuti
per Collegio**

17.372
Decisioni dei Collegi

339
Riunioni dei Collegi



l'importo riconosciuto
è stato di quasi **20 milioni di euro**;
gli intermediari hanno già restituito oltre **17 milioni**

SINTESI

Questa Relazione illustra l'attività svolta nel 2022 dall'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari bancari e finanziari.

I ricorsi. Il 2022 è stato caratterizzato da una flessione (-31 per cento) del numero dei ricorsi presentati (oltre 15.400) e da una significativa ridistribuzione delle controversie per materia: è notevolmente aumentato il peso dei ricorsi in tema di servizi e strumenti di pagamento, anche per effetto della maggiore diffusione dei pagamenti digitali. Il contenzioso sui finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio e sui buoni fruttiferi postali, come nel 2021, continua a diminuire in relazione alla complessità del quadro normativo: su queste materie gli intermediari tendono a non adempiere alle decisioni dell'Arbitro e i clienti sono disincentivati dal presentare ricorso.

Le decisioni. Lo scorso anno le decisioni dei Collegi sono state oltre 17.300, in calo rispetto al 2021 coerentemente con la riduzione del numero dei ricorsi ricevuti. Nel 34 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti con l'accoglimento totale o parziale delle richieste; per il 18 per cento dei ricorsi è intervenuta la dichiarazione della cessazione della materia del contendere per accordo intervenuto tra le parti. Nei restanti casi il Collegio ha respinto le istanze in quanto infondate.

Rimborsi alla clientela e tasso di adesione degli intermediari. La complessità del quadro normativo di riferimento connesso con la sentenza Lexitor della Corte di giustizia dell'Unione europea¹ e con la disciplina applicabile ai buoni fruttiferi postali ha continuato a incidere sull'aumento degli inadempimenti alle decisioni dei Collegi da parte di intermediari che spesso sottopongono la questione all'Autorità giudiziaria. Al di fuori di queste materie, il tasso di adesione alle decisioni dei Collegi è stato del 92 per cento. Nel 2022 sono stati riconosciuti ai clienti 19,6 milioni di euro (31 nel 2021), di cui 17,3 già restituiti alla clientela.

La durata della procedura. Nel 2022 la durata media della procedura, al netto delle sospensioni, è stata di 120 giorni (in diminuzione rispetto al 2021). La durata è di molto inferiore ai 180 giorni previsti dalla normativa, termine entro il quale si è concluso il 93 per cento dei procedimenti. La durata media al lordo delle sospensioni è stata pari a 140 giorni.

L'uniformità degli orientamenti. La tendenziale uniformità degli orientamenti viene favorita dalla sottoposizione delle questioni più rilevanti al Collegio di coordinamento nonché alla Conferenza dei Collegi, importante forum di discussione. Resta in ogni caso fondamentale

¹ Sul quadro normativo applicabile al credito al consumo è intervenuta la Corte costituzionale con sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263. Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

l'analisi condotta dai singoli Collegi sulle concrete fattispecie sottoposte alla loro attenzione sulla base della documentazione prodotta dalle parti. Con l'utilizzo di tecniche di machine learning e text mining nel procedimento ABF – attualmente allo studio nell'ambito del progetto AbefTech, il cui avvio è previsto per la fine del 2023 – verrà agevolata la ricerca di decisioni su casi analoghi, attraverso l'individuazione tempestiva dei precedenti e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dei Collegi, migliorando così il servizio offerto ai clienti.

La collaborazione con gli altri organismi ADR. In attuazione del **protocollo d'intesa** siglato nel marzo 2020 tra la Banca d'Italia e la Commissione nazionale per le società e la borsa (Consob), è continuato il confronto tra l'ABF e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, per prevenire l'insorgenza di conflitti interpretativi o incertezze nella delimitazione delle rispettive competenze. È proseguita inoltre la collaborazione con l'Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (Ivass), in vista della costituzione dell'Arbitro Assicurativo, anche attraverso scambi lavorativi tra il personale della Banca d'Italia e quello dell'Ivass stesso.

Il confronto con la Magistratura. Gli orientamenti espressi dall'ABF hanno continuato a essere oggetto di interesse da parte dei giudici ordinari, oltre che del mondo accademico. Il confronto con la Magistratura si è rafforzato, grazie alla proficua collaborazione con la Scuola superiore della magistratura su questioni oggetto di comune interesse.

La cooperazione internazionale. Il 2022 è stato un anno di intensa cooperazione anche sul piano internazionale. Oltre alla consueta partecipazione alla rete Fin-Net istituita presso la Commissione europea – che rappresenta un'importante sede di confronto tra l'Arbitro e gli altri organismi ADR europei attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo – è stato organizzato un convegno internazionale cui hanno partecipato diversi ADR e autorità di tutela operanti in Europa e negli Stati Uniti.

* * *

Come gli scorsi anni la Relazione è articolata in quattro capitoli. Il primo descrive in sintesi le caratteristiche dell'Arbitro e le principali novità del 2022; il secondo riporta informazioni statistiche su ricorsi, decisioni e attività dei Collegi, oltre che i risultati di una rilevazione sul grado di soddisfazione dei ricorrenti e di un'indagine sul contenzioso affluito al giudice ordinario dopo la procedura innanzi all'ABF. Il terzo e il quarto capitolo illustrano le principali questioni, rispettivamente di merito e di procedura, affrontate dai Collegi territoriali e dal Collegio di coordinamento nel 2022 e nei primi mesi del 2023; sono riportati anche alcuni confronti tra gli orientamenti dell'ABF e le sentenze dell'Autorità giudiziaria su materie di competenza dell'Arbitro. Completa la Relazione un'Appendice con i dati statistici e le note metodologiche, disponibile sul sito dell'ABF (www.arbitrobancariofinanziario.it). La pubblicazione della Relazione annuale sull'attività svolta dall'Arbitro risponde anche all'obbligo previsto dalla normativa vigente in materia².

² Delibera CICR 275/2008 e successive modifiche; disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche; D.lgs. 130/2015.

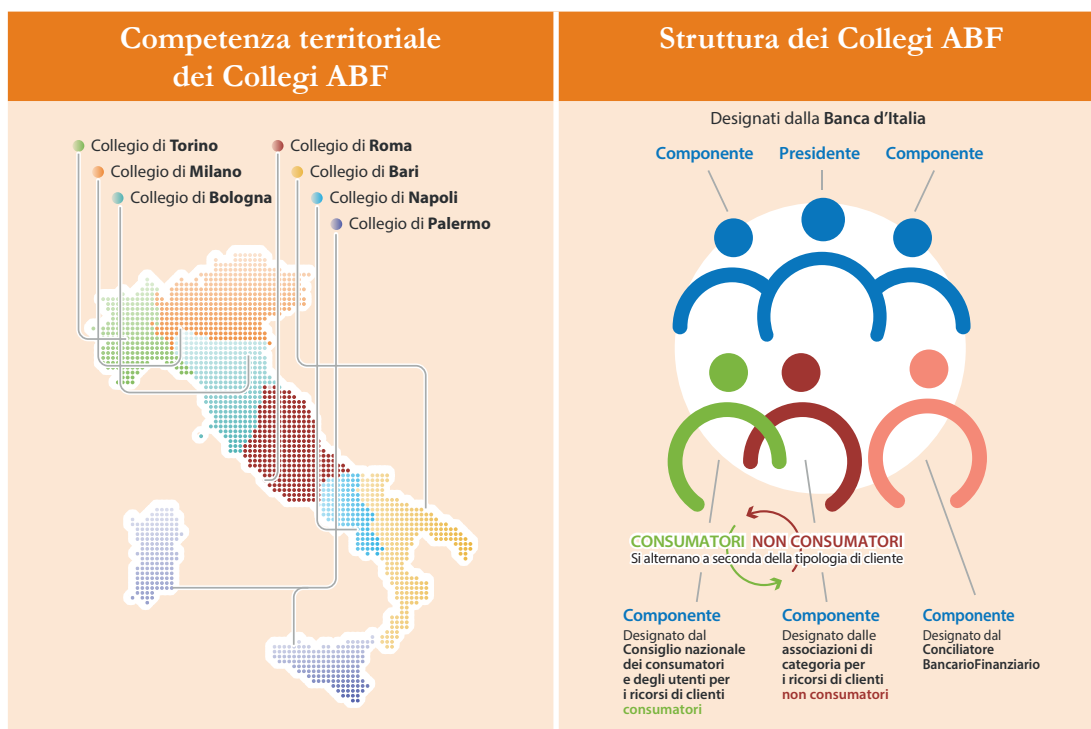
1. L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO



Che cos'è l'ABF

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):

- è un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (*alternative dispute resolution*, ADR), ossia un organismo creato per risolvere le liti tra banche o finanziarie e clienti su servizi e prodotti bancari o finanziari;
- decide chi ha ragione e chi ha torto solo sulla base della documentazione presentata dalle parti, applicando il diritto;
- è autonomo e indipendente dalla Banca d'Italia;
- è articolato in sette Collegi territoriali, composti da professionisti esperti.



Accanto ai Collegi territoriali opera il Collegio di coordinamento (unico per tutto il territorio) che decide i ricorsi sulle questioni più rilevanti o controverse. Un'ulteriore sede di confronto è la Conferenza dei Collegi che approfondisce temi, sostanziali e di procedura, di particolare attualità o interesse; il **sito internet** dell'ABF riporta una sintetica indicazione delle questioni affrontate e delle valutazioni assunte dai Collegi.

Oltre alla soluzione della singola controversia, le decisioni dell'ABF forniscono informazioni utili alla collettività e alla Banca d'Italia per migliorare i rapporti tra banche o finanziarie e clienti. Gli esiti dei ricorsi integrano il quadro informativo di cui l'Istituto si avvale nello svolgimento delle proprie funzioni di vigilanza e di educazione finanziaria.

A differenza di quelle del giudice, le pronunce dell'ABF non sono vincolanti per le parti. Se le banche o le finanziarie non rispettano la decisione, la notizia dell'inadempimento è pubblicata sia sul loro sito internet sia su quello dell'ABF. I clienti che si sono rivolti all'ABF o le banche e le finanziarie interessate possono sempre sottoporre la controversia al giudice ordinario se non sono soddisfatti della decisione dell'Arbitro.



I vantaggi dell'ABF

L'ABF:

- è sostanzialmente gratuito (per presentare ricorso il cliente versa 20 euro che gli verranno restituiti dall'intermediario in caso di decisione in tutto o in parte a suo favore);
- decide in tempi più rapidi rispetto alla giustizia civile e la durata della procedura non può superare i 180 giorni¹ (120 giorni la durata media nel 2022);
- non richiede l'assistenza di un avvocato o di altro professionista;
- è facile da attivare attraverso il **portale** online;
- al pari della mediazione, soddisfa la condizione prevista dalla legge per potersi rivolgere al giudice.



Su cosa può decidere

L'ABF decide controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (ad es. conto corrente, mutuo, prestito personale), di pagamento (ad es. carte di credito) e sui buoni fruttiferi postali, sorte nei sei anni che precedono la presentazione del ricorso. Il contenzioso relativo a servizi o attività di investimento è invece di competenza dell'**Arbitro per le Controversie Finanziarie** (ACF), che opera presso la Consob.

Chi presenta un ricorso all'ABF può domandare:

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

Ulteriori informazioni sul procedimento ABF sono disponibili sul **sito internet** e nella guida **ABF in parole semplici**. La presentazione del ricorso mediante il portale online viene descritta nella **Guida all'utilizzo del portale ABF** e in un **videotutorial**.

¹ Per durata si intende il lasso di tempo tra la data di ricezione del ricorso e quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti, al netto dei periodi di sospensione previsti dalle disposizioni.



Le novità del 2022 e dei primi mesi del 2023: il confronto con altri organismi ADR e le iniziative di collaborazione

L'Arbitro collabora sia con altri organismi ADR sul versante nazionale e internazionale, per condividere buone prassi, migliorare la funzionalità del sistema e accrescere la tutela dei clienti, sia con la Magistratura, per favorire il dialogo su temi di particolare attualità relativi a contratti bancari e finanziari, nel rispetto delle reciproche competenze. Frequenti sono inoltre le interazioni con le associazioni dei consumatori, delle imprese e con il mondo accademico per favorire la conoscenza del sistema.

Collaborazione tra organismi ADR nazionali. – A settembre del 2022 si è svolto il secondo **forum** tra i Presidenti e altri componenti dell'ABF e dell'ACF, in attuazione del **protocollo d'intesa stipulato nel 2020**. Il forum è stato dedicato alle controversie in materia di strumenti finanziari collegati a operazioni di finanziamento (ad es. prestiti finalizzati alla sottoscrizione di strumenti finanziari). Nel corso dell'incontro sono state affrontate anche questioni organizzative per rafforzare la collaborazione e lo scambio informativo tra l'ABF e l'ACF, a garanzia di un più elevato livello di tutela dei clienti².

È proseguita la cooperazione con l'Ivass, in vista dell'istituzione dell'Arbitro Assicurativo con l'organizzazione di esperienze lavorative congiunte.

Collaborazioni sul piano internazionale. – Ampio è stato il confronto tra l'ABF e gli altri ADR partecipanti a Fin-Net, la **rete europea di cooperazione tra gli organismi ADR** attivi nel settore bancario, finanziario e assicurativo degli Stati membri dell'Unione europea, rete alla quale l'Arbitro aderisce dal 2011. Nel 2022 si sono svolte due riunioni, nel corso delle quali sono state affrontate questioni relative alle frodi su pagamenti digitali; il contenzioso in ambito europeo è cresciuto in relazione al maggiore utilizzo di strumenti di pagamento alternativi al contante per effetto della pandemia. Oggetto di discussione sono state anche le proposte di regolamentazione europea sui pagamenti istantanei e alcuni temi riguardanti il conto di pagamento di base.

Nei primi mesi del 2023 la Banca d'Italia ha promosso un'indagine tra gli aderenti alla rete Fin-Net sulle caratteristiche strutturali degli ADR e sulle modalità di accesso agli stessi, in particolare nei paesi in cui coesistono sistemi di risoluzione stragiudiziale diversi per controversie di natura bancaria, finanziaria e assicurativa. Dall'indagine è risultato che l'accesso agli organismi ADR da parte dei clienti è facilitato in vario modo³.

² Per maggiori dettagli, cfr. il riquadro: *Il protocollo d'intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie* del capitolo 12 nella **Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia** sul 2022.

³ All'indagine hanno partecipato 32 ADR sul totale di 60 aderenti alla rete Fin-Net (alla data della rilevazione). Le risultanze sono state presentate in occasione della riunione plenaria Fin-Net tenutasi a maggio del 2023.

L'INDAGINE FIN-NET PROMOSSA DALLA BANCA D'ITALIA

Come già emerso dall'indagine del 2019¹, non è stato individuato, dal punto di vista strutturale, un modello prevalente: ai sistemi decisorii si affiancano modelli conciliativi e misti. Circa la metà degli organismi ADR che ha partecipato al sondaggio ha competenza su un solo settore tra quelli bancario, finanziario e assicurativo. Per facilitare l'accesso al sistema competente vengono di norma messe a disposizione guide informative per i clienti con indicazioni di dettaglio sui confini dell'ADR e, in alcuni casi, sono attivi helpdesk dedicati per rispondere alle richieste di assistenza dei clienti.

Per agevolare il servizio all'utenza in presenza di diversi ADR sono in atto forme di collaborazione tra organismi: circa la metà dei sistemi di risoluzione prevede l'automatica trasmissione del ricorso a quello competente in caso di erronea attivazione senza ulteriori attività del ricorrente². In nessuno Stato membro che ha preso parte alla rilevazione è attivo un portale unico per la presentazione del ricorso e per la trasmissione automatizzata all'organismo stragiudiziale competente.

¹ Per maggiori informazioni sulla rilevazione, cfr. *Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario* sul 2019.

² Questo meccanismo è previsto ad esempio da parte dell'Ombudsfm belga e del Schlichtungsstelle bei der BaFin tedesco.

Nel dicembre 2022 è stata organizzata una **conferenza** tra organismi ADR bancari e finanziari operanti nel contesto europeo e internazionale, rappresentanti della Commissione europea e studiosi della materia. L'iniziativa ha costituito un'occasione di confronto e scambio di esperienze su temi di comune interesse.

LA CONFERENZA INTERNAZIONALE DIECI ANNI DOPO LA DIRETTIVA ADR: UNA PROSPETTIVA COMPARATA SUGLI ADR BANCARI E FINANZIARI

In apertura del secondo convegno internazionale sugli ADR bancari e finanziari sono stati forniti aggiornamenti sul processo di revisione della direttiva UE/2013/11; la revisione, tuttora in corso, è volta a rafforzare la gestione del contenzioso transfrontaliero, valorizzare la digitalizzazione dell'accesso ai sistemi ADR e assicurare supporto alla clientela più vulnerabile.

Dal dibattito è emersa l'importanza riconosciuta dal legislatore italiano a questi sistemi, il cui rafforzamento, oltre a essere tra gli obiettivi del *Piano nazionale di ripresa e resilienza* (PNRR), compare anche nella riforma Cartabia¹. Lo scambio di esperienze sugli strumenti di tutela del cliente tra il Consumer Financial Protection Bureau statunitense, il Médiateur de l'Assurance francese, il Financial Ombudsman Bureau finlandese e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie italiano ha messo in luce l'importanza di un approccio flessibile nella gestione delle procedure interne e dei rapporti con la clientela, anche per agevolare l'accesso di quest'ultima ai sistemi stessi.

¹ D.lgs. 149/2022, in attuazione della L. 206/2021, recante delega al Governo per l'efficienza del processo civile e per la revisione della disciplina degli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie e misure urgenti di razionalizzazione dei procedimenti in materia di diritti delle persone e delle famiglie, nonché in materia di esecuzione forzata.

In tema di intelligenza artificiale (IA) a supporto dell'attività degli organismi ADR, è emersa la necessità di gestire i rischi etici legati all'utilizzo della IA e di mantenere comunque un "controllo umano" sui procedimenti stragiudiziali, al fine di evitare potenziali discriminazioni per gli utenti. Il dibattito sull'effettività della tutela offerta ai clienti dai sistemi ADR – che ha coinvolto gli organismi operanti presso il Banco de España e la Banca centrale portoghese, l'Ivass e la Financial Conduct Authority del Regno Unito – ha evidenziato la necessità sia di assicurare adeguati flussi informativi tra ADR e autorità competenti, sia di sviluppare sinergie nel perseguimento dell'attività di tutela della clientela.

Collaborazione con la Scuola superiore della magistratura. – Anche nel 2022 il confronto con la Scuola superiore della magistratura – con la quale è attiva una collaborazione dal 2017 – è stato intenso e proficuo: il dibattito ha riguardato argomenti di attualità relativi al contenzioso tra banche o finanziarie e clienti. Oltre al consueto **convegno** annuale dedicato ai contratti bancari e finanziari, sono stati organizzati con la Scuola tavoli tecnici su argomenti di interesse comune: dal confronto, al quale hanno partecipato anche esponenti del mondo accademico, sono emerse riflessioni su orientamenti giurisprudenziali di particolare attualità (ad es. cessione del quinto dello stipendio, buoni postali fruttiferi, interessi moratori e usura).

Altre collaborazioni esterne. – L'attività dell'ABF è stata oggetto di incontri con le associazioni dei consumatori, delle imprese e di convegni organizzati in collaborazione con alcune università per promuovere la conoscenza dell'Arbitro.

L'ABF è stato presentato nell'ambito del progetto educativo **Scelte finanziarie e rapporti con le banche** indirizzato ad artigiani e piccoli imprenditori. Anche il portale della Banca d'Italia **L'Economia per tutti** ha favorito la diffusione di informazioni sul sistema ABF.

Nei primi mesi del 2023 è stata avviata, in collaborazione con la RAI, una **campagna informativa** realizzata attraverso interviste televisive a rappresentanti della Banca d'Italia su temi di tutela ed educazione finanziaria, per far conoscere al pubblico le principali questioni riguardanti la relazione tra banche o finanziarie e clienti, nonché l'attività dell'ABF.



L'intelligenza artificiale nel sistema ABF

La procedura Abeftech per l'utilizzo di tecniche di machine learning e text mining agevolerà l'Arbitro nella ricerca di decisioni su casi analoghi attraverso l'individuazione tempestiva di precedenti e di eventuali contrasti tra gli orientamenti dei Collegi⁴, migliorando così il servizio offerto ai clienti; la decisione sui ricorsi continuerà a essere presa dai Collegi ABF. L'avvio della sperimentazione del nuovo sistema è programmato entro la fine del 2023.

⁴ Per ulteriori informazioni sulle finalità del progetto, cfr. il capitolo 1: *L'Arbitro Bancario Finanziario* nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2021.



2. I DATI SUI RICORSI E SULLE DECISIONI DEI COLLEGI

Il quadro di insieme

Nel 2022 i ricorsi presentati all'ABF sono stati 15.475, in calo del 31 per cento rispetto al 2021. La diminuzione ha continuato a riguardare in particolare le controversie relative ai finanziamenti contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (CQS) e i buoni fruttiferi postali (BFP)¹. Dopo l'aumento del 2021, anche i ricorsi relativi ai servizi e agli strumenti di pagamento sono risultati in calo, seppure in misura meno marcata rispetto alle altre principali controversie².

Nell'anno i Collegi hanno tenuto 339 riunioni nel corso delle quali hanno deciso 17.372 ricorsi, con una media di 51 decisioni per riunione. Nel 34 per cento dei casi il ricorso è stato accolto e per il 18 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti; il 48 per cento delle istanze è stato respinto. Sono stati riconosciuti ai ricorrenti 19,6 milioni di euro, di cui 17,3 già restituiti alla clientela.

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

La domanda

I ricorsi ricevuti

Le controversie su servizi e strumenti di pagamento nel loro insieme sono risultate quelle sottoposte con maggiore frequenza all'ABF, con oltre 6.300 ricorsi, sebbene si siano ridotte in valore assoluto dell'11 per cento (tav. 2.1; per l'andamento mensile, cfr. fig. 2.1).

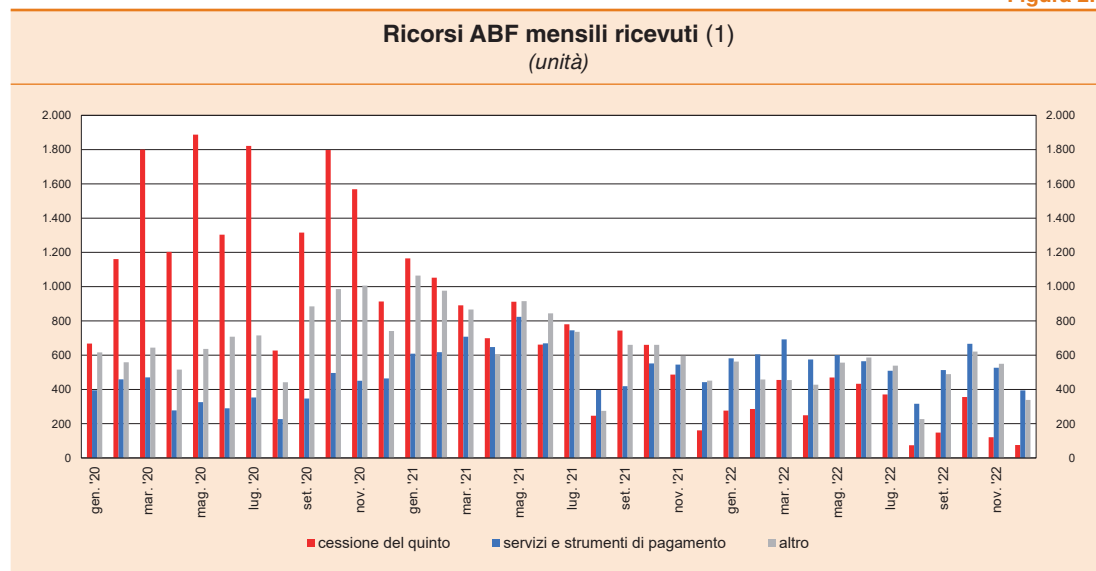
La CQS ha continuato a rappresentare la materia prevalente dei ricorsi ricevuti, con una quota di circa il 23 per cento del totale, nonostante il contenzioso si sia più che dimezzato rispetto all'anno precedente; anche le controversie in materia di BFP sono sensibilmente diminuite (-36 per cento rispetto al 2021). Questi andamenti riflettono la

¹ In argomento, cfr. i paragrafi: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* e *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3. In questa Relazione la cessione del quinto dello stipendio o della pensione è trattata come materia separata rispetto ai contratti di credito ai consumatori, sebbene ne faccia parte, in considerazione dei volumi rilevanti e della peculiarità delle controversie. I dati riferiti al credito ai consumatori riportati in questo capitolo sono pertanto al netto del contenzioso sulla CQS.

² Per maggiori informazioni, cfr. i paragrafi: *Il conto corrente*, *Le frodi informatiche* e *I pagamenti elettronici* del capitolo 3. La categoria "servizi e strumenti di pagamento" fa riferimento alle materie bancomat e carte di debito, bonifici, carte di credito, conti correnti.

dinamica dei ricorsi presentati dai consumatori (fig. 2.2.a); l'incidenza di quelli avanzati dai non consumatori è rimasta pari al 5 per cento (cfr. nell'Appendice la tav. 4 e la sezione *Note metodologiche*).

Figura 2.1



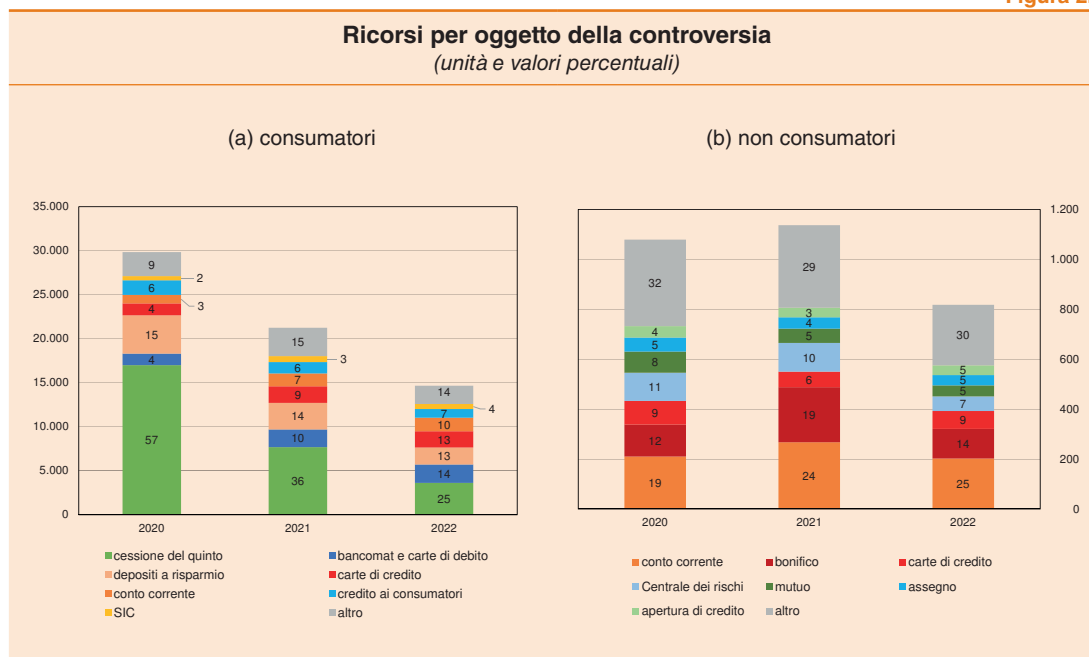
(1) Medie mobili dei 4 mesi terminanti nel mese di riferimento; dati destagionalizzati.

Tavola 2.1

Ricorsi ricevuti per oggetto della controversia: confronto con il 2021					
OGGETTO DELLA CONTROVERSIA	2021		2022		Dinamica 2022 su 2021 variazione percentuale
	unità	% sul totale	unità	% sul totale	
Cessione del quinto	7.685	34	3.608	23	-53
Bancomat e carte di debito	2.028	9	2.127	14	5
Depositi a risparmio/BFP	3.036	14	1.934	12	-36
Carte di credito	1.938	9	1.931	12	—
Conto corrente	1.726	8	1.722	11	—
Credito ai consumatori	1.311	6	997	7	-24
Sistemi di informazione creditizia (SIC)	716	3	609	4	-15
Bonifico	1.461	7	582	4	-60
Centrale dei rischi	549	2	442	3	-19
Mutuo	554	2	406	3	-27
Altro	1.376	6	1.117	7	-19
Totale ricorsi ABF	22.380	100	15.475	100	-31
Totale ricorsi escludendo CQS	14.695	66	11.867	77	-19
Totale ricorsi servizi e strumenti di pagamento	7.153	33	6.362	41	-11

I ricorsi presentati dai non consumatori presentano una minore concentrazione per materia. Il conto corrente continua a costituire il filone di contenzioso più frequente (25 per cento; fig. 2.2.b); seguono, in ordine di rilevanza, il bonifico e le carte di credito.

Figura 2.2



I RICORSI SU UTILIZZI FRAUDOLENTI DI SERVIZI E STRUMENTI DI PAGAMENTO

La digitalizzazione dei servizi e degli strumenti di pagamento sta modificando la dimensione, la forma, la frequenza e l'impatto degli utilizzi fraudolenti: secondo uno studio condotto a livello globale¹, tra il 2019 e il 2021 gli attacchi fraudolenti online hanno registrato un tasso di crescita molto più alto di quello delle transazioni online concluse regolarmente (rispettivamente 233 e 65 per cento)².

Le più recenti statistiche pubblicate dalla Banca d'Italia³ confermano la crescente diffusione in Italia dei servizi e degli strumenti di pagamento digitali tra il pubblico, sia in termini di unità sia di valore delle transazioni. Come in altri paesi, l'uso del contante si è ulteriormente ridotto durante la crisi pandemica⁴. Questo andamento

¹ Feedzai, *The RiskOps Age: Q2 2022 Financial Crime Report*, 2022. Lo studio, condotto su oltre 18 milioni di transazioni bancarie online effettuate a livello globale, rileva che gli attacchi fraudolenti mediante le applicazioni di *mobile banking* sono stati meno frequenti di quelli condotti attraverso l'uso di altri dispositivi informatici; il furto di identità online (*takeover account*) ha rappresentato la prima forma di attacco fraudolento informatico.

² La Banca centrale europea, nell'analisi degli utilizzi fraudolenti delle sole carte di pagamento in Europa nel biennio 2020-21, ha osservato che l'incidenza del valore delle frodi sul valore totale delle transazioni con carte di pagamento è sceso al livello più basso osservato dal 2008 (0,028 per cento); il valore complessivo delle frodi si è ridotto significativamente (-8 e -11 per cento su base annua, rispettivamente nel 2020 e 2021); gli utilizzi fraudolenti sono prevalentemente connessi con transazioni transfrontaliere (cfr. BCE, *Report on card fraud in 2020 and 2021*, 2023).

³ Per ulteriori informazioni, cfr. *Sistema dei pagamenti*, Banca d'Italia, Statistiche, 23 maggio 2023.

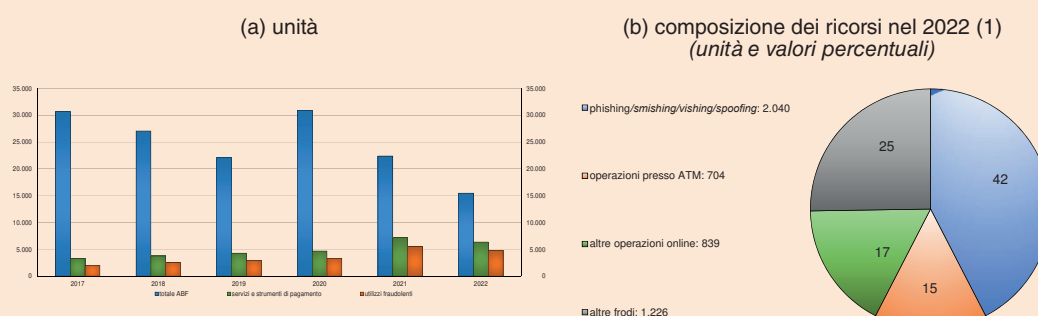
⁴ G. Coletti, A. Di Iorio, E. Pimpini e G. Rocco, *Report on the payment attitudes of consumers in Italy: results from ECB surveys*, Banca d'Italia, Mercati, infrastrutture, sistemi di pagamento, 21, 2022.

si è riflesso sulla composizione del contenzioso sottoposto all'ABF: nel periodo 2017-2022 il numero dei ricorsi inerenti agli utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento è aumentato di oltre 130 punti percentuali.

Nel 2022 l'Arbitro ha ricevuto 4.809 ricorsi riguardanti l'uso fraudolento di servizi e strumenti di pagamento, in flessione del 13 per cento rispetto al 2021 (figura, pannello a). Il 42 per cento delle frodi segnalate nel 2022 ha riguardato casi di phishing, *spoofing*, *smishing* e *vishing*, in cui i truffatori utilizzano i canali di comunicazione digitale anche in modo combinato per indurre la vittima a cedere le credenziali di accesso al conto e quelle dispositive (figura, pannello b); di questi, circa il 70 per cento dei ricorsi ha riguardato le carte di debito e quelle di credito (cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice). Tra le restanti categorie, le principali motivazioni del ricorso sono risultate, in ordine di rilevanza, le frodi relative ai pagamenti online (17 per cento) e alle operazioni presso ATM (15 per cento). Il numero delle decisioni assunte dall'Arbitro in materia di utilizzi fraudolenti, pari a 4.898, si è ridotto, in linea con il calo dei ricorsi ricevuti (-11 per cento). Per il 41 per cento dei ricorsi la decisione è stata favorevole ai ricorrenti, nel 30 per cento dei casi i Collegi hanno rilevato la cessazione della materia del contendere, mentre il 29 per cento delle istanze è stato respinto.

Figura

Ricorsi su utilizzi fraudolenti



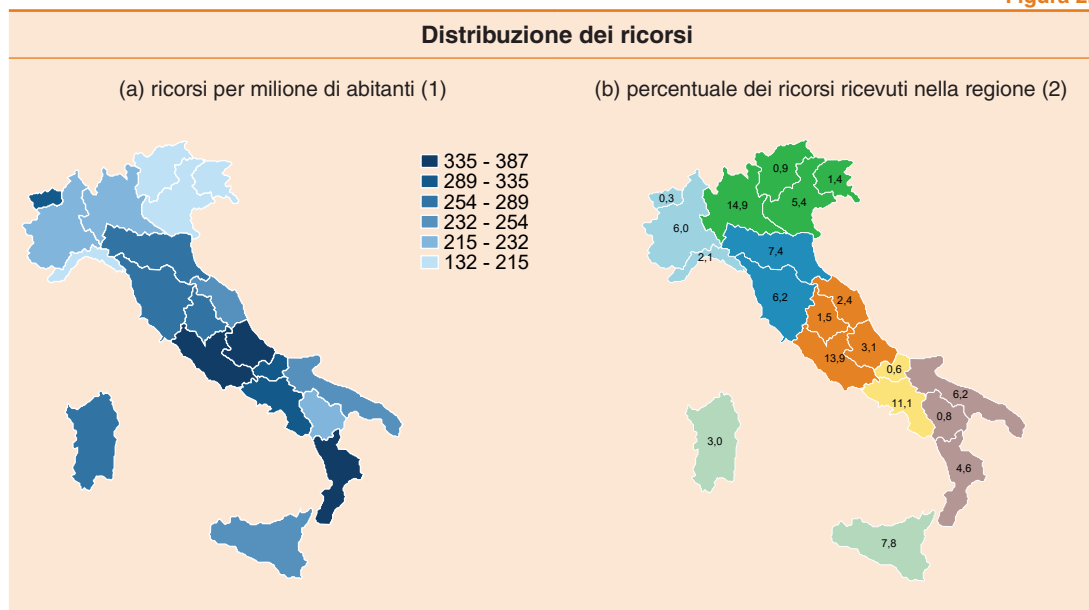
(1) Per ulteriori dettagli, cfr. la sezione *Note metodologiche* dell'Appendice.

Il tasso di adesione alle pronunce dell'Arbitro nel 2022 è stato elevato: a fronte di un importo complessivo riconosciuto di 9,3 milioni di euro, gli intermediari hanno restituito ai ricorrenti 9,1 milioni. L'importo medio riconosciuto è stato di poco superiore a 5.000 euro (più elevato per il contenzioso su bonifico e conto corrente, rispettivamente circa 15.000 e 7.000 euro).

La distribuzione territoriale dei ricorsi

Le regioni del Centro e del Sud Italia continuano a essere caratterizzate da un numero di controversie in rapporto agli abitanti più elevato rispetto a quelle del Nord (fig. 2.3.a). Le prime tre regioni per densità di ricorsi per abitante sono risultate nell'ordine: Lazio, Calabria e Abruzzo. Il calo del contenzioso ha interessato tutti i

Figura 2.3



Fonte: elaborazioni su dati ABF e Istat.

(1) Popolazione residente al 1° gennaio 2022. – (2) Il colore identifica l'appartenenza al medesimo Collegio ABF, mentre i numeri si riferiscono alla percentuale del totale nazionale.

Collegi; quelli di Milano e Roma sono rimasti i poli sui quali si concentra il maggior numero delle controversie, con una quota pari rispettivamente al 22,6 e al 21,3 per cento del totale a livello nazionale (fig. 2.3.b).

Chi ha presentato i ricorsi

I ricorsi sono stati presentati in prevalenza da uomini, la cui quota è rimasta in linea con quella del 2021 (61 per cento)³. La percentuale dei ricorrenti uomini è lievemente superiore alla media nelle regioni del Sud.

Il contenzioso in materia di CQS e credito ai consumatori è stato presentato per oltre i due terzi da uomini, in linea con la composizione per genere dei soggetti titolari di questi finanziamenti (cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 3); quello in materia di depositi a risparmio e BFP, bancomat e bonifici è stato invece avanzato in circa la metà dei casi da donne (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la figura).

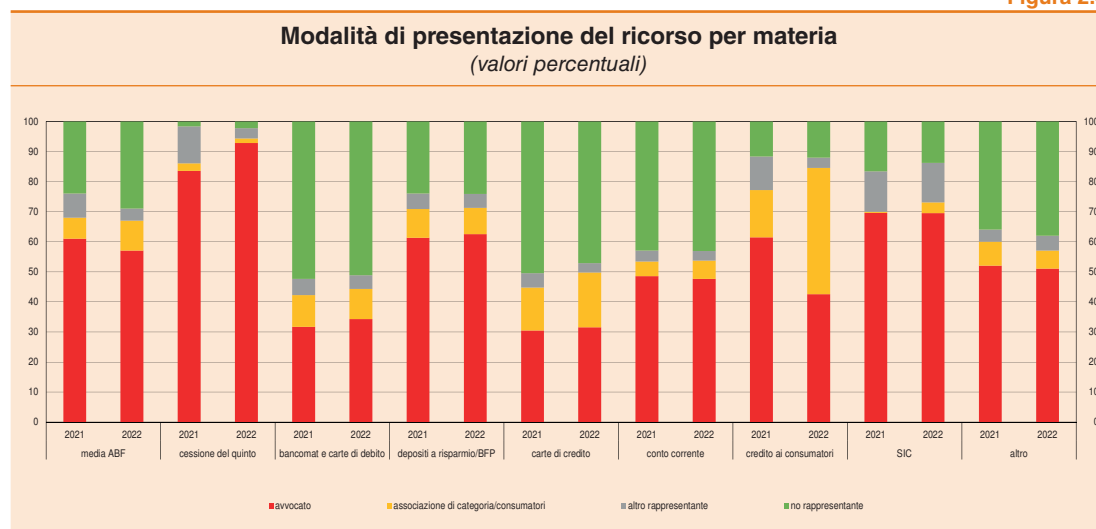
L'età media dei ricorrenti è stata 53 anni (54 nel 2021); la distribuzione per età fra le materie oggetto del contenzioso ha rispecchiato quella relativa ai soggetti titolari di prodotti bancari e finanziari⁴. L'età media è risultata più elevata per i ricorsi su depositi a risparmio, buoni fruttiferi postali e cessione del quinto, minore per le segnalazioni ai sistemi di informazione creditizia, i servizi e strumenti di pagamento e i mutui.

³ I dati di questo paragrafo si riferiscono ai consumatori.

⁴ Per approfondimenti, cfr. *Indagine sui bilanci delle famiglie italiane*, Banca d'Italia, Statistiche, 22 luglio 2022.

È rimasta prevalente la quota di ricorsi presentata con l'assistenza di un rappresentante (71 per cento), sebbene in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (fig. 2.4). Il dato ha risentito del calo del contenzioso in materia di CQS, caratterizzato per la quasi totalità dalla presenza di una figura professionale, e dell'aumento dei ricorsi su servizi e strumenti di pagamento, contraddistinti invece da una percentuale di istanze senza rappresentante più elevata in confronto alla media di sistema.

Figura 2.4



Gli intermediari

Anche nel 2022 le banche hanno assorbito un volume di ricorsi di oltre la metà dell'intero contenzioso affluito all'Arbitro (55 per cento), sebbene con una flessione del 37 per cento in termini assoluti nel confronto con il 2021. Le banche di credito cooperativo, in controtendenza, hanno registrato un incremento dei ricorsi in termini assoluti pari al 18 per cento, soprattutto per effetto della dinamica del contenzioso su servizi e strumenti di pagamento. Questa dinamica ha contribuito anche all'incremento significativo del numero di istanze all'ABF ricevute da istituti di moneta elettronica e istituti di pagamento, rispettivamente pari al 43 e al 27 per cento (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 1).

I RECLAMI AGLI INTERMEDIARI NEL 2022

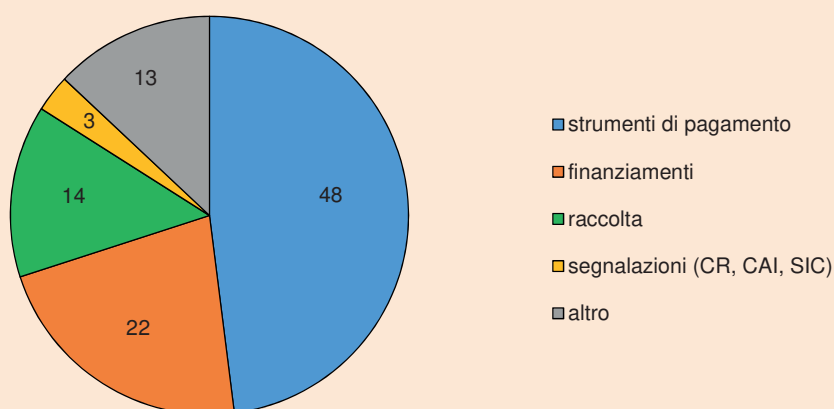
Sulla base delle segnalazioni di vigilanza, i reclami ricevuti dagli intermediari sono diminuiti del 17 per cento rispetto al 2021, nonostante siano rimasti superiori alle 400.000 unità. Il calo ha interessato, anche se con intensità differenti, tutte le materie oggetto di segnalazione, sebbene rimangano prevalenti quelli in materia di servizi e strumenti di pagamento (figura).

Il 42 per cento dei reclami si è concluso con un esito favorevole per il ricorrente, l'8 per cento con un esito parzialmente favorevole, mentre il restante 50 per cento si è

concluso negativamente (48, 9 e 43 per cento nel 2021, rispettivamente). In tema di servizi e strumenti di pagamento la quota di reclami respinti è stata inferiore alla media (39 per cento), mentre ha toccato valori più elevati per le restanti materie (61, 65 e 58 per cento, rispettivamente su raccolta, finanziamenti e segnalazioni). Pur tenendo conto che i reclami agli intermediari possono riguardare fattispecie diverse da quelle di competenza dell'ABF, le contestazioni che giungono all'attenzione dell'Arbitro hanno rappresentato il 4 per cento di quelle ricevute e l'8 per cento di quelle respinte dagli intermediari (rispettivamente 5 e 11 per cento nel 2021).

Figura

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



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

Le materie oggetto di ricorso riflettono la tipologia degli intermediari e la loro specializzazione; per le società finanziarie hanno prevalso i ricorsi in materia di CQS (66 per cento sul totale), materia prevalente anche per le banche popolari (62 per cento; cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 2); circa il 90 per cento del contenzioso degli istituti di moneta elettronica ha riguardato le carte di pagamento.

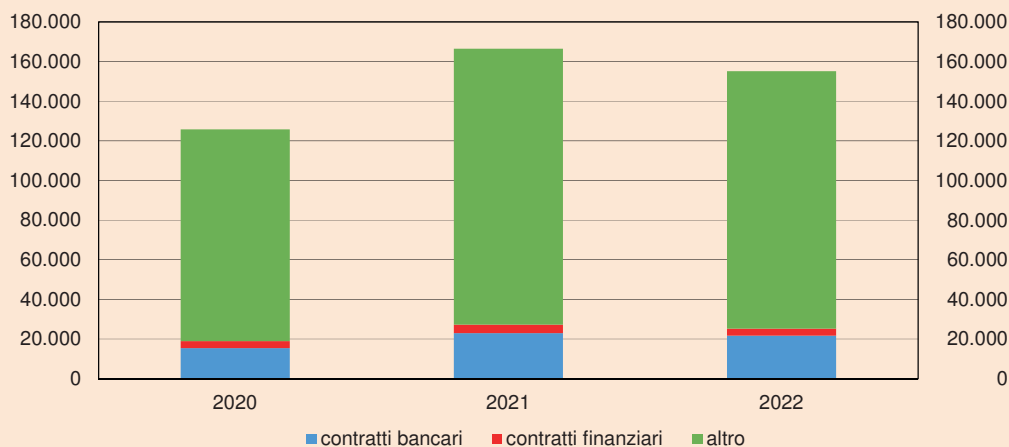
I ricorsi ABF rappresentano un'utile fonte di informazioni per l'esercizio dell'attività di vigilanza, al pari degli esposti alla Banca d'Italia (attraverso i quali i clienti lamentano comportamenti scorretti di banche o intermediari finanziari; cfr. *Relazione sugli esposti dei clienti delle banche e delle finanziarie*). Dalle analisi effettuate sul biennio 2021-22 è emersa una correlazione positiva, a livello di singolo intermediario, tra numero di ricorsi all'ABF, reclami agli intermediari ed esposti inviati alla Banca d'Italia.

LA MEDIAZIONE CIVILE

Nel 2022 i procedimenti iscritti presso gli organismi di mediazione sono complessivamente diminuiti del 7 per cento; quelli relativi ai contratti bancari e finanziari hanno registrato un calo inferiore rispetto al complesso delle altre materie (figura A).

Figura A

Mediazione civile (unità)



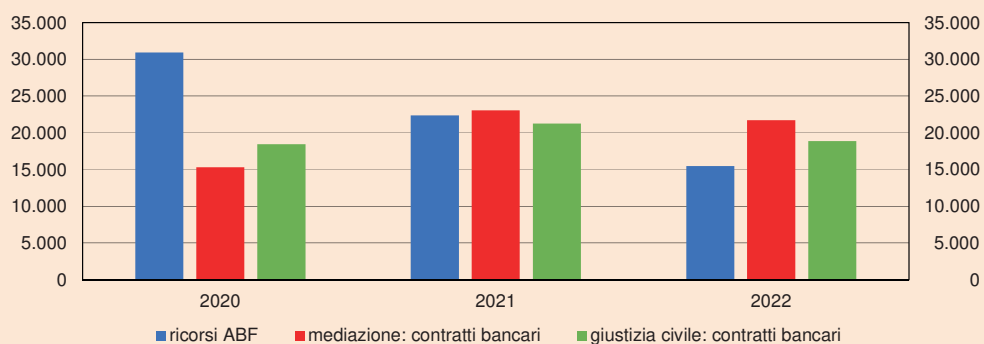
Fonte: Ministero della Giustizia.

Per i procedimenti riguardanti i contratti bancari le parti sono comparse nel 55 per cento dei casi, in linea con il dato relativo a tutte le mediazioni (52 per cento); la quota è scesa al 46 per cento per i contratti finanziari. Per i procedimenti aventi ad oggetto contratti bancari e finanziari la mediazione si è conclusa positivamente, con un accordo fra le parti, rispettivamente nell'8 e nel 12 per cento dei casi. Quando le parti hanno accettato di confrontarsi anche dopo il primo incontro obbligatorio, la percentuale è salita rispettivamente al 29 e al 31 per cento. Questi dati potrebbero però sottostimare la quota di accordi effettivamente raggiunti in seguito all'attivazione della mediazione, che possono essere conclusi anche al di fuori del procedimento¹.

Nel 2022 il valore economico mediano di tutti i procedimenti di mediazione è stato di 10.000 euro; quello relativo ai contratti bancari e finanziari è stato rispettivamente di 18.500 e 8.500 euro.

Figura B

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



¹ Procedimenti di primo grado presso i tribunali.

Il numero di ricorsi ricevuti dall'ABF è risultato inferiore al numero di nuovi procedimenti iscritti in mediazione e di quelli presentati davanti al giudice civile in materia di contratti bancari (figura B). Nell'anno le due categorie di procedimenti si sono ridotte rispettivamente del 6 e del 12 per cento.

Anche nel 2022 è stato condotto un confronto tra ricorsi all'Arbitro e procedimenti di mediazione civile sulle medesime materie: mediazione e ABF hanno natura e caratteristiche diverse, ma entrambe soddisfano la condizione di procedibilità ex D.lgs. 28/2010, costituendo condizione preliminare per un eventuale ricorso alla giustizia ordinaria.

L'offerta

Le decisioni

In linea con il calo dei ricorsi ricevuti, nel 2022 i Collegi hanno assunto 17.372 decisioni, a fronte delle 27.458 adottate nel 2021.

Il tempo medio di chiusura della procedura⁵, in diminuzione, è stato di 120 giorni al netto dei periodi di sospensione; 140 al lordo (rispettivamente 137 e 158 nel 2021). La mediana della durata al netto dei periodi di sospensione è stata di 119 giorni e il 95° percentile è risultato pari a 190 giorni; il 93 per cento dei procedimenti si è concluso entro il termine di 180 giorni previsto dalla normativa e oltre il 99 per cento entro 270 giorni⁶.

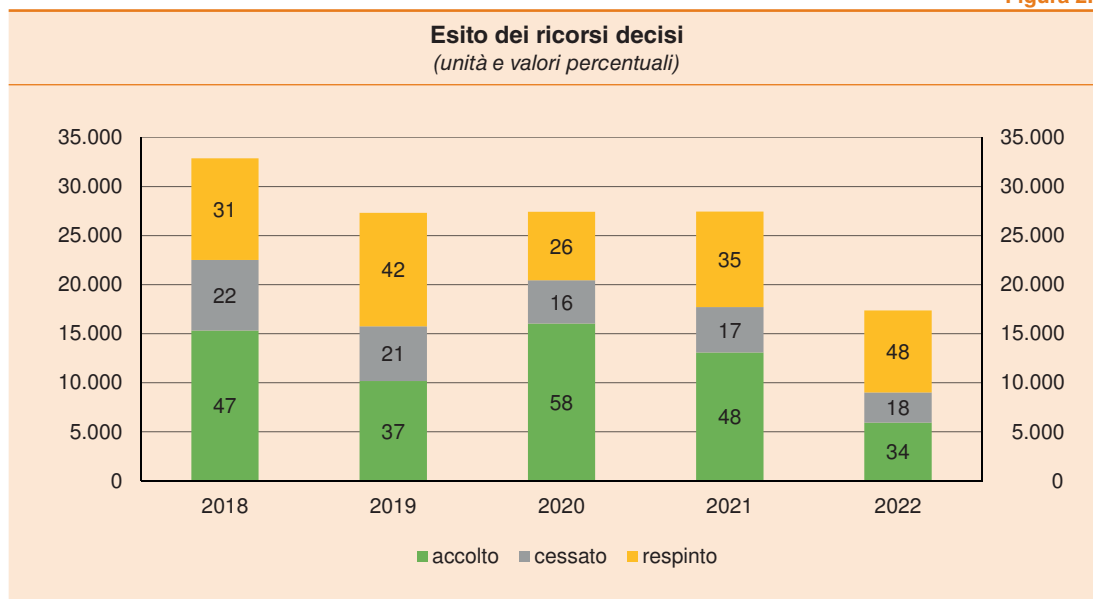
Nel 34 per cento dei casi l'esito è stato favorevole ai clienti, con l'accoglimento totale o parziale delle loro richieste, e nel 18 per cento è stata dichiarata la cessazione della materia del contendere per l'accordo intervenuto tra le parti (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). Sul calo della quota di ricorsi accolti (14 punti percentuali) ha inciso in parte la ricomposizione per materia del contenzioso e in special modo l'ulteriore flessione dei ricorsi sulla CQS⁷ che si caratterizzano per un tasso di accoglimento elevato. Il restante 48 per cento dei ricorsi è stato invece respinto: si tratta dei casi in cui i Collegi hanno ritenuto la richiesta del cliente infondata o non provata, oppure inammissibile per il mancato rispetto delle regole della procedura (fig. 2.5; cfr. il paragrafo: *Le altre questioni di procedura* del capitolo 4).

⁵ Il tempo medio è calcolato dalla data di ricezione del ricorso a quella di comunicazione dell'esito della decisione alle parti ed è riferito anche ai ricorsi conclusi per cessazione della materia del contendere o per rinuncia da parte del ricorrente, per i quali i Collegi ABF provvedono alla comunicazione del solo dispositivo.

⁶ Il termine di 180 giorni può essere prorogato di ulteriori 90 giorni se la controversia riveste carattere di particolare complessità.

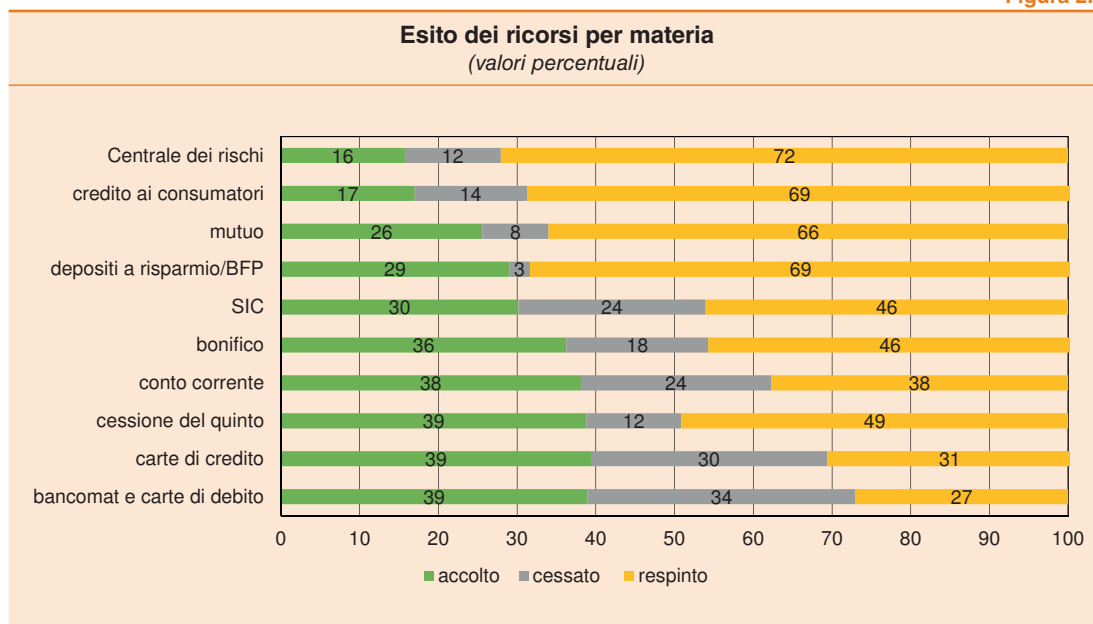
⁷ Nel 2021 i ricorsi in materia di CQS rappresentavano il 34 per cento dei ricorsi ricevuti dal sistema (cfr. tav. 2.1) e si caratterizzavano per una quota di esiti sostanzialmente favorevoli prossima all'80 per cento. La modifica normativa introdotta a luglio del 2021 dal DL 73/2021 (decreto "sostegni bis") ha influito sugli orientamenti ABF (Collegio di coordinamento, decisione **21676/2021**) e quindi sul tasso di accoglimento. Per maggiori informazioni, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

Figura 2.5



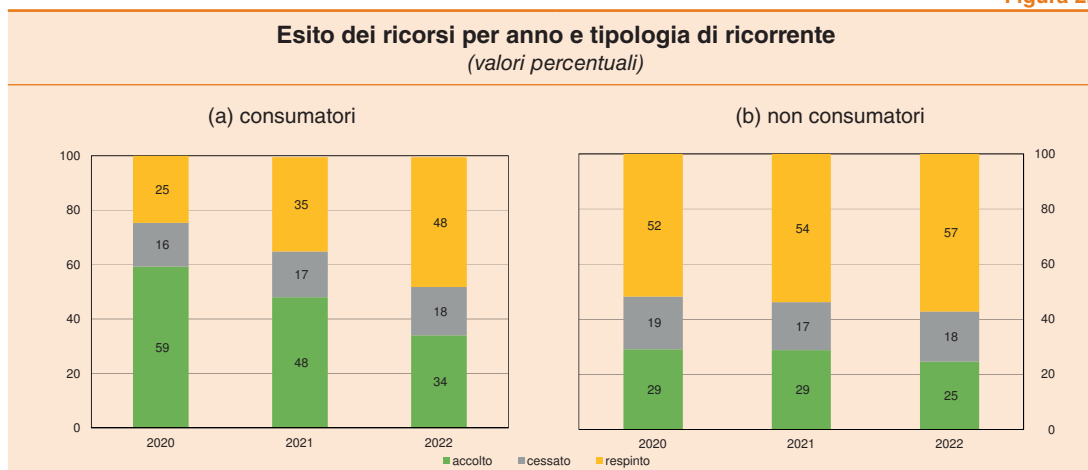
La percentuale di accoglimento del ricorso e di cessazione della materia del contendere per intervenuto accordo tra le parti è stata più bassa in caso di istanze sulla Centrale dei rischi (28 per cento; 29 nel 2021) e sul credito ai consumatori (31 per cento; 46 nel 2021), mentre è risultata molto elevata per i ricorsi riguardanti bancomat e carte di debito e di credito, rispettivamente 73 e 69 per cento (fig. 2.6).

Figura 2.6



La quota di pronunce sostanzialmente favorevoli al cliente (accoglimenti dei ricorsi e cessazioni della materia del contendere) è stata più alta per i clienti consumatori rispetto ai non consumatori (figg. 2.7.a e 2.7.b).

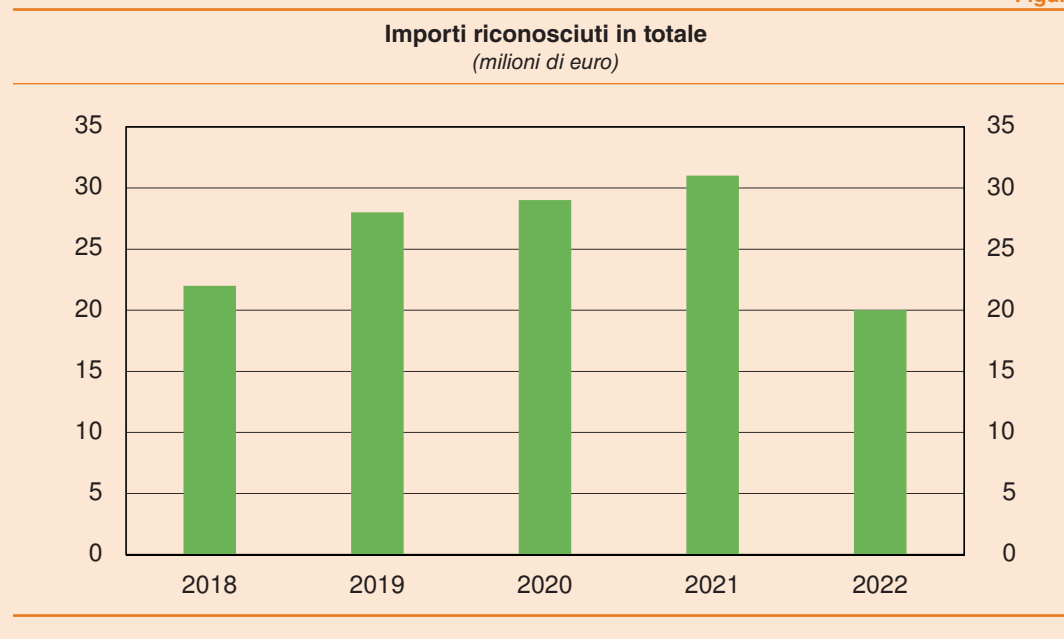
Figura 2.7



GLI IMPORTI RICONOSCIUTI AI RICORRENTI NEL 2022

I Collegi hanno complessivamente riconosciuto ai ricorrenti 19,6 milioni di euro (figura), di cui 17,3 restituiti alla clientela; la differenza è motivata dagli inadempimenti degli intermediari soprattutto in materia di CQS e BFP, sebbene per queste materie il tasso di inadempimento degli intermediari si sia ridotto rispetto al 2021. Il dato non tiene conto dei numerosi casi in cui le somme sono state restituite nell'ambito di un accordo tra le parti intervenuto prima della decisione. L'importo medio complessivo è passato da 2.200 euro nel 2021 a circa 3.400 euro nel 2022; l'aumento è riconducibile in particolare all'importo medio riconosciuto per i ricorsi su servizi e strumenti di pagamento, più elevati rispetto a quelli su CQS (pari rispettivamente a circa 5.000 e 1.000 euro).

Figura



Nel 2022 gli intermediari sono risultati adempienti alle pronunce su CQS e buoni fruttiferi postali⁸ per il 74 per cento delle decisioni accolte su queste materie (49 per cento nel 2021). L'aumento si è riflesso sul tasso complessivo di adesione degli intermediari alle decisioni del Collegi, che è salito dal 62 per cento del 2021 all'84 per cento⁹. Al netto degli inadempimenti in materia di CQS e di BFP, il tasso è stato circa il 92 per cento¹⁰, in lieve diminuzione rispetto allo scorso anno (96 per cento).

Sono stati rilevati alcuni inadempimenti sulle decisioni riguardanti i finanziamenti a carattere rotativo associati all'utilizzo di carte di credito¹¹ e sulle decisioni relative ai contratti di mutuo indicizzati al franco svizzero (oggetto di analoghi giudizi in corso davanti all'Autorità giudiziaria). Gli inadempimenti in materia di utilizzi fraudolenti degli strumenti di pagamento sono risultati contenuti.

L'ABF E LA GIUSTIZIA ORDINARIA

Nei primi mesi del 2023 è stata condotta un'indagine presso un campione di intermediari¹ per raccogliere informazioni sulle controversie sottoposte al giudice ordinario (da parte dei ricorrenti o dagli stessi intermediari) successivamente alla decisione dell'ABF². Dall'indagine è emerso che degli oltre 72.000 ricorsi decisi dall'Arbitro nel triennio 2020-22 solo il 2,2 per cento delle pronunce ha avuto un seguito presso la giustizia civile; nel 93 per cento dei casi è stato il cliente a rivolgersi all'Autorità giudiziaria (l'87 nella precedente indagine). L'82 per cento delle domande al giudice ordinario ha riguardato la CQS (79 per cento nella precedente indagine); la quota della materia relativa ai BFP e agli strumenti di pagamento è stata del 6 per cento ciascuno (era il 7 lo scorso anno per entrambe le categorie). Alla fine di dicembre del 2022 risultava deciso il 28 per cento dei procedimenti sottoposti al giudice ordinario dopo il ricorso all'ABF; l'orientamento dell'Arbitro è stato confermato nel 73 per cento dei casi (figura). La mancata conferma ha riguardato per oltre l'80 per cento i ricorsi in materia di CQS: sui principi applicabili e sulla loro interpretazione hanno influito sia la sentenza Lexitor e le successive modifiche normative, sia il recente intervento della Corte costituzionale³. Con riguardo agli strumenti di pagamento, i casi in cui l'esito del giudizio ABF non è stato confermato sono stati in parte riconducibili a divergenze nella ricostruzione dei fatti e nella formulazione delle

¹ Si tratta di 22 intermediari selezionati tra quelli che hanno ricevuto il maggior numero di ricorsi; a questi sono riconducibili circa il 77 per cento dei ricorsi decisi dall'ABF nel triennio 2020-22. L'indagine ha riguardato i reclami, i ricorsi all'ABF, la mediazione e la giustizia ordinaria.

² L'analisi è stata svolta con riferimento al triennio 2020-22.

³ Per maggiori dettagli sulla decisione della Corte costituzionale, cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* del capitolo 3.

⁸ Per maggiori informazioni, cfr. i paragrafi: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione* e *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3.

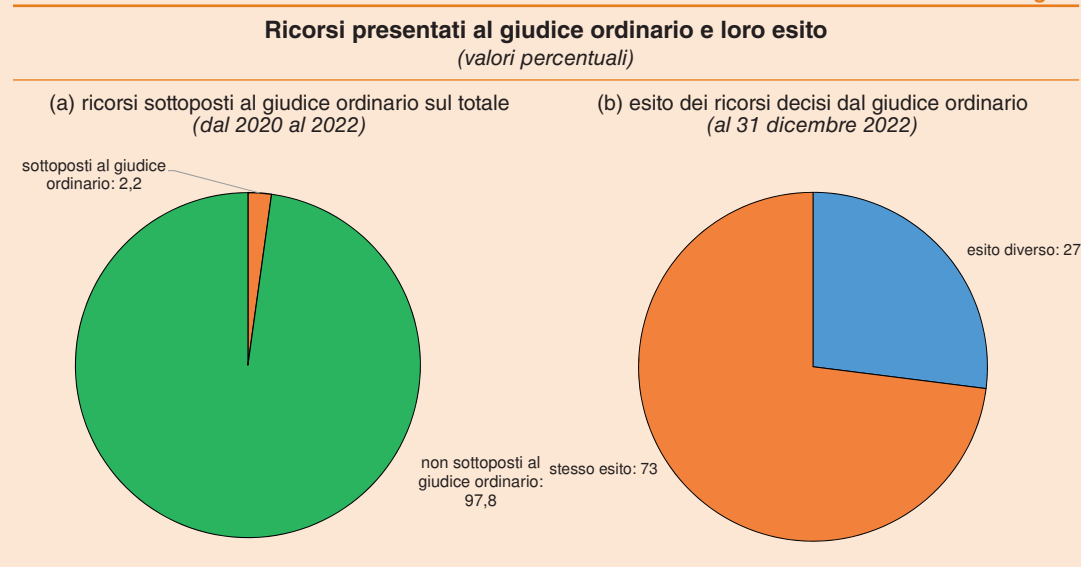
⁹ Dati aggiornati al 30 aprile 2023; il confronto è con quelli al 30 aprile 2022. Le percentuali possono subire variazioni in relazione agli aggiornamenti successivi alla data di riferimento.

¹⁰ Gli inadempimenti degli intermediari sono pubblicati sul sito dell'ABF nella sezione: **Intermediari inadempienti**.

¹¹ Per la definizione di credito rotativo (denominato anche credito revolving), cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 3.

domande dalle parti; per i buoni fruttiferi postali la mancata conferma è invece derivata quasi sempre da una diversa interpretazione dei principi giuridici applicabili⁴.

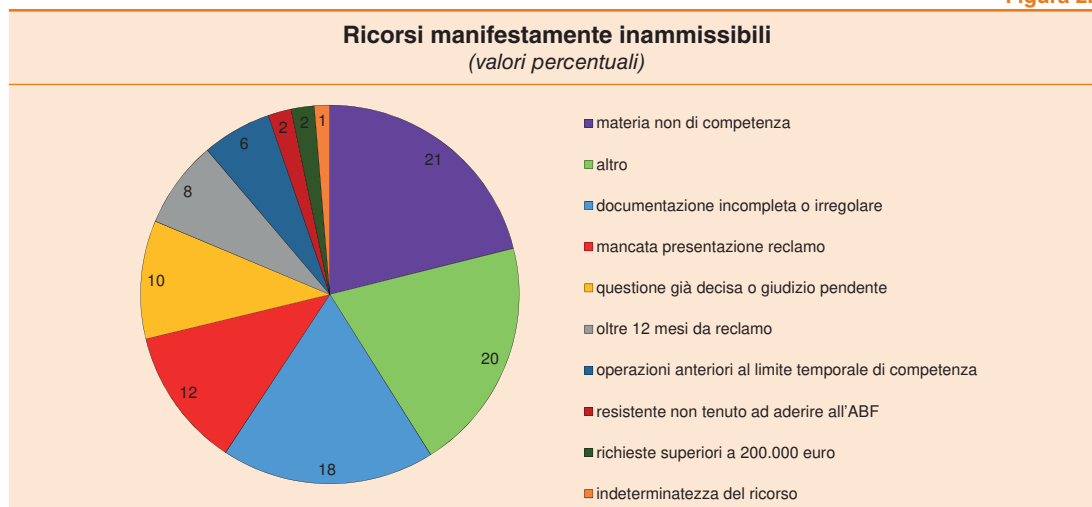
Figura



⁴ Per ulteriori informazioni sulla posizione della giurisprudenza in materia di buoni fruttiferi postali, cfr. il paragrafo: *I buoni fruttiferi postali* del capitolo 3.

Nel 2022 sono stati dichiarati manifestamente inammissibili dai Presidenti dei Collegi 453 ricorsi, circa il 3 per cento del totale (cfr. nella sezione *Dati statistici* dell'Appendice la tav. 9). Tra le motivazioni rimangono prevalenti la materia non di competenza dei Collegi (21 per cento; cfr. il paragrafo: *La competenza temporale, per materia e per valore* del capitolo 4) e la documentazione incompleta o irregolare (18 per cento). Resta stabile la quota di ricorsi non ammessi per mancata presentazione del reclamo, che costituisce il requisito per ricorrere all'Arbitro (fig. 2.8; cfr. il paragrafo: *Il preventivo reclamo* del capitolo 4).

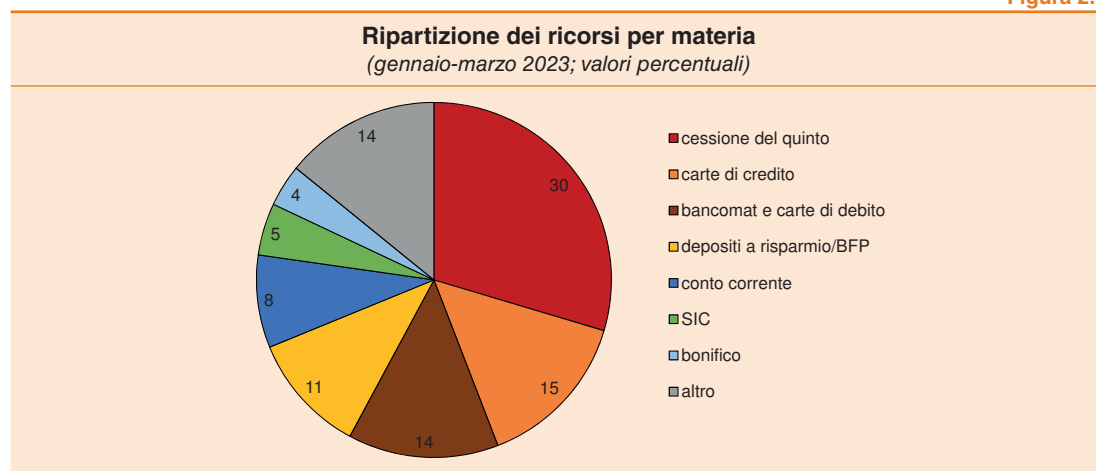
Figura 2.8



Alcuni dati sui primi tre mesi del 2023

Nei primi tre mesi del 2023 i ricorsi all'Arbitro sono stati oltre 4.100, in riduzione rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (-11 per cento). Sulla dinamica ha inciso la forte diminuzione delle controversie in tema di buoni fruttiferi postali, bancomat e carte di debito e conto corrente, compensata parzialmente dall'aumento dei ricorsi su altre materie quali carte di credito e SIC (fig. 2.9). La riduzione del numero dei ricorsi su utilizzi fraudolenti (-13 per cento) è in linea con quella dei ricorsi sulla materia dei servizi e strumenti di pagamento e del totale dei ricorsi all'Arbitro.

Figura 2.9



L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL RICORRENTE

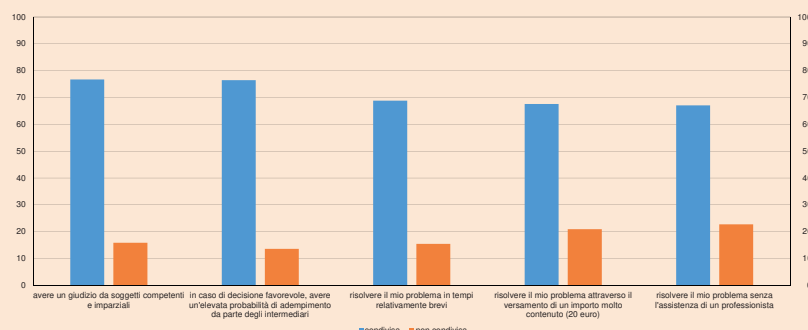
Nei primi mesi del 2023 è stata avviata un'indagine tra coloro che si sono rivolti all'ABF, per sondarne il grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) e raccogliere indicazioni per migliorare il sistema. Sono stati contattati circa 5.500 ricorrenti, dei quali oltre 1.100 hanno risposto al questionario. Il tasso di partecipazione è risultato in linea con quello del 2022 (circa 20 per cento). Il 26 per cento dei rispondenti ha presentato ricorso con l'ausilio di un professionista o un'associazione; fra questi, il 66 per cento ha dichiarato di avere conosciuto l'ABF attraverso un procuratore o un'associazione. Le principali motivazioni per rivolgersi all'Arbitro sono state: (a) ricevere un giudizio espresso da soggetti competenti e imparziali; (b) avere un'alta probabilità che l'intermediario adempia in caso di esito favorevole del ricorso (figura A)¹.

Il 97 per cento degli intervistati ha dichiarato di avere letto la decisione del Collegio e, di questi, l'84 per cento ha ritenuto che la pronuncia fosse scritta in maniera chiara; quest'ultima percentuale è più contenuta (70 per cento) per coloro il cui

¹ I ricorsi presentati dai soggetti che hanno partecipato all'indagine sono stati accolti nel 56 per cento dei casi, respinti nel 42 e cessati per intervenuti accordi fra le parti nel restante 2 per cento.

Figura A

Motivazioni alla base del ricorso (valori percentuali)

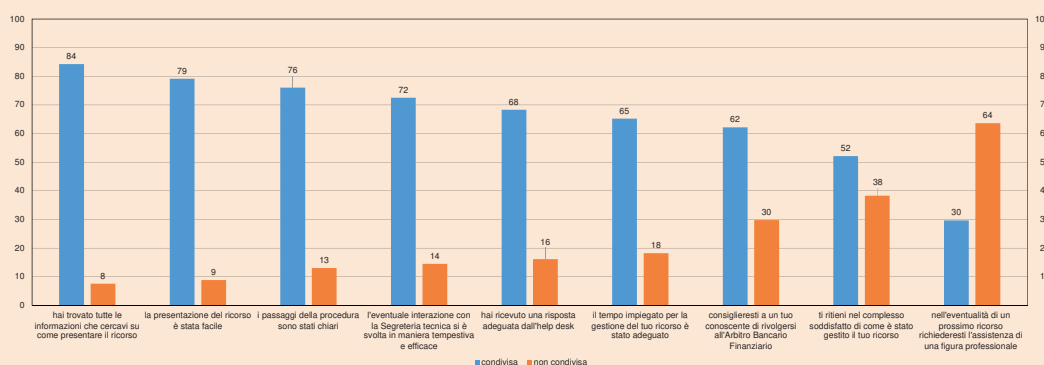


ricorso è stato respinto. Il 68 per cento ha affermato inoltre che la lettura della decisione è stata semplice e il 62 per cento ha compreso il ragionamento giuridico alla base della stessa.

Il grado di soddisfazione del cliente è risultato elevato e in linea con le rilevazioni degli anni precedenti. L'84 per cento ha trovato agevolmente le informazioni su come presentare il ricorso; il 79 per cento ha affermato che la presentazione del ricorso è stata facile e il 76 per cento che la procedura è stata chiara; il 63 per cento consiglierebbe di rivolgersi all'ABF in caso di necessità; il 65 per cento ha considerato adeguata la durata della procedura e solo il 41 per cento ricorrerebbe all'assistenza di una figura professionale nell'eventualità di un prossimo ricorso (figura B).

Figura B

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



Una sezione del questionario è stata riservata alle modalità di utilizzo dei servizi bancari e finanziari. I risultati hanno mostrato che circa l'88 per cento degli intervistati ha avuto accesso almeno una volta al mese al proprio conto in modalità home banking

e il 76 per cento ha effettuato bonifici online; circa l'86 per cento ha utilizzato carte o bancomat almeno una volta alla settimana.

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

Gli intervistati hanno mostrato un livello di educazione finanziaria maggiore rispetto alla media italiana rilevata dall'indagine Iacofi: in particolare hanno risposto correttamente nel 72 per cento dei casi alle domande relative all'interesse semplice

Figura C

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

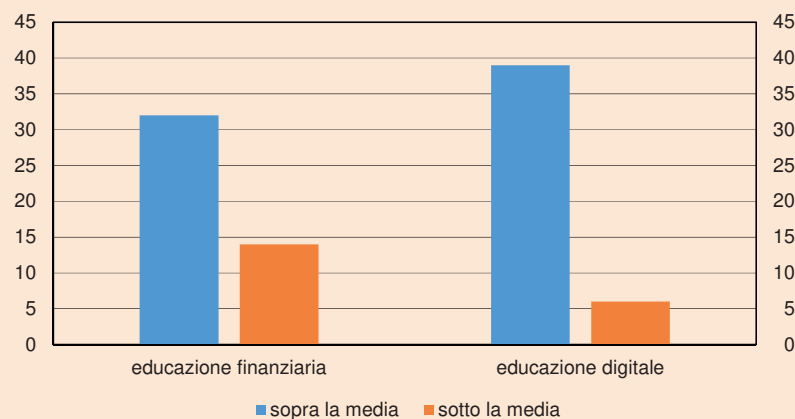
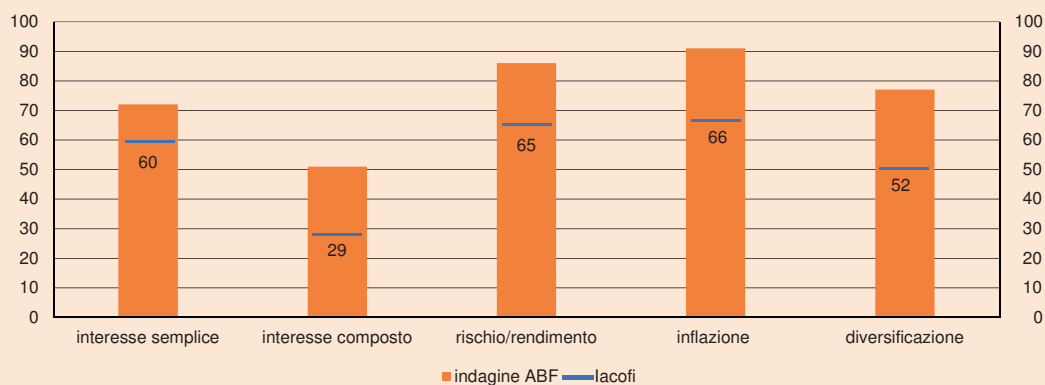


Figura D

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



e nel 51 per cento ai quesiti su quello composto (rispettivamente 60 e 29 per cento nell'indagine Iacofi²; figura D). È emersa inoltre una correlazione positiva fra le competenze economico-finanziarie dimostrate e l'autovalutazione delle stesse.

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



3. LE DECISIONI DEI COLLEGI: PRINCIPALI TEMATICHE AFFRONTATE NEL 2022



Il conto corrente

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di conto corrente la banca custodisce le somme del cliente e offre una serie di servizi utili a gestire entrate e uscite: l'accredito dello stipendio o della pensione, la domiciliazione delle bollette, l'utilizzo di carte o assegni e l'esecuzione di bonifici (per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il conto corrente in parole semplici*).

Le banche non sono obbligate ad aprire un conto corrente alla clientela. I prestatori di servizi di pagamento sono tenuti però a offrire ai consumatori il conto "con caratteristiche di base" che consente di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali (conto di base; cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*).

L'emissione di una carta di debito è un servizio incluso nel conto di base¹.

L'ABF ha deciso un caso in cui il cliente lamentava il mancato rilascio di una carta di debito a seguito dell'apertura di un conto di base. Il Collegio ha innanzitutto osservato che la normativa in materia di conto di base e il contratto sottoscritto dalle parti ricomprendevano l'emissione della carta di debito, oltre all'accesso all'home banking. L'Arbitro ha quindi riconosciuto come illegittimo il comportamento della banca per avere consegnato lo strumento di pagamento con un grave e ingiustificato ritardo (sette mesi dall'apertura del conto); ha quindi disposto a favore del cliente un risarcimento del danno, quantificato in via equitativa in 300 euro, per i disagi sopportati a causa della mancata disponibilità dello strumento di pagamento².

Il conto corrente cointestato a firma congiunta³ si estingue per effetto di un'espressa manifestazione di volontà resa dai cointestatari. In relazione a un conto corrente cointestato a firma congiunta, la ricorrente sosteneva che la morte di un cointestatario avesse determinato lo scioglimento automatico del rapporto e chiedeva quindi di ottenere la quota del saldo del conto. Il Collegio ha respinto il ricorso,

¹ Per ulteriori informazioni, cfr. nel portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina: **Carta di debito**.

² Decisione **13834/2022**.

³ In caso di conto corrente a firma congiunta le operazioni possono essere effettuate solo con il consenso di tutti i cointestatari.

confermando il proprio orientamento consolidato⁴ secondo cui il contratto di conto corrente non si estingue automaticamente per effetto della morte di uno dei cointestatari, ma solo in presenza di un'espressa manifestazione di volontà dei cointestatari superstiti⁵.

Ciascun cointestatario di un conto corrente a firma disgiunta⁶ può chiederne l'estinzione. Il Collegio, dopo avere richiamato il proprio consolidato orientamento⁷ secondo cui i cointestatari di un conto corrente sono considerati debitori e creditori in solido⁸ nei confronti della banca, ha chiarito che ciascun cointestatario può chiedere l'estinzione del conto a firma disgiunta. Nel caso in esame l'Arbitro ha quindi stabilito che la banca non poteva rifiutare la richiesta del cointestatario e ha accertato l'avvenuta estinzione del conto⁹.

La banca può effettuare la compensazione tra diversi rapporti bancari di cui è titolare il cliente se ricorrono i presupposti previsti dalla legge. La società ricorrente lamentava l'illegittimità del comportamento della banca per avere effettuato la compensazione tra quanto dovuto per un finanziamento e il saldo positivo dei conti correnti ad essa intestati. Il Collegio ha richiamato il proprio orientamento consolidato¹⁰ secondo cui è possibile procedere con la compensazione tra rapporti bancari se ricorrono i presupposti di legge (ossia se il credito sia certo, liquido ed esigibile)¹¹ e senza necessità di chiudere prima il conto corrente. Nel caso in esame l'Arbitro ha respinto il ricorso ritenendo rispettati i presupposti di legge: erano stati infatti provati l'esistenza e l'effettivo ammontare del credito ed era stata prodotta copia del finanziamento da cui originava il debito del cliente¹².

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Secondo la giurisprudenza di merito, le banche sono tenute a offrire il conto di base ai clienti consumatori solo al ricorrere di determinate condizioni. Negli altri casi non sono obbligate alla stipula di contratti di conto corrente e le ragioni del rifiuto non sono sindacabili. Nel caso analizzato il giudice ha pertanto concluso che non era illecito il rifiuto della banca ad aprire un conto corrente richiesto dal cliente non consumatore¹.

¹ Tribunale Monza, sentenza del 16 gennaio 2023, n. 85.

⁴ Collegio di coordinamento, decisione **24360/2019**.

⁵ Decisione **9421/2022**.

⁶ In caso di conto corrente a firma disgiunta ogni cointestatario può compiere le operazioni senza il consenso degli altri.

⁷ Collegio di coordinamento, decisione **2420/2016**.

⁸ In caso di pluralità di debitori in solido il creditore potrà chiedere l'intera prestazione a uno qualsiasi dei debitori e il pagamento di questo libera anche tutti gli altri; in caso di pluralità di creditori in solido ognuno di loro potrà chiedere l'intera prestazione al debitore, il cui pagamento lo libererà nei confronti di tutti gli altri creditori (art. 1292 c.c.).

⁹ Decisione **192/2022**.

¹⁰ Collegio di coordinamento, decisione **2420/2016**.

¹¹ Un credito si definisce certo quando ne viene dimostrata l'esistenza; liquido quando il suo ammontare risulta espresso in misura determinata e non in modo generico; esigibile se non è sottoposto a vincoli e a termini.

¹² Decisione **1656/2022**.

Il Tribunale di Salerno si è pronunciato sulle modalità di estinzione di un conto corrente cointestato a firma congiunta, affermando che non è sufficiente la manifestazione di volontà di uno solo dei cointestatari. Il Tribunale ha chiarito che in caso di conto corrente cointestato a firma congiunta è necessario il consenso di tutti i cointestatari per procedere alla chiusura del conto².

² Tribunale Salerno, sentenza del 16 febbraio 2022, n. 586.



Il diritto di ricevere copia della documentazione bancaria

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

Il diritto a ottenere copia del contratto stipulato con l'intermediario è soggetto all'ordinario termine di prescrizione, che decorre però dalla data di chiusura del rapporto. I Collegi hanno chiarito che il diritto del cliente di ottenere copia del contratto stipulato con l'intermediario non è disciplinato dall'art. 119, comma 4, TUB, che riguarda il diritto di accesso ai soli documenti relativi a operazioni compiute nei dieci anni precedenti la richiesta. Trattandosi di documentazione relativa al rapporto bancario nel suo complesso, l'Arbitro ha ritenuto applicabile l'art. 117 TUB e, di conseguenza, ha stabilito che il termine di prescrizione di dieci anni decorre dalla data di chiusura del rapporto. In un caso in cui il cliente chiedeva, nel corso del 2021, copia di un contratto di deposito estinto nel 2018, il Collegio ha quindi accolto il ricorso¹³.

Il diritto del titolare di un conto corrente bancario di ottenere copia degli estratti conto è limitato ai dieci anni precedenti la richiesta. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sulla pretesa di un cliente di ottenere copia di tutti gli estratti conto relativi a un conto corrente aperto nel 1996. L'Arbitro, in linea con il proprio orientamento consolidato¹⁴, ha affermato che gli estratti conto, non essendo altro che la rappresentazione sintetica di una pluralità di singole operazioni, rientrano nell'ambito di applicazione dell'art. 119 TUB. Il diritto del cliente di avere copia degli estratti conto è pertanto limitato al solo decennio precedente la richiesta. Nel caso

¹³ Decisione **577/2022**.

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione **15404/2021**.

esaminato, considerato che il cliente aveva richiesto copia degli estratti conto per tutta la durata del rapporto contrattuale e che la banca aveva già consegnato al cliente copia degli estratti conto relativi ai dieci anni antecedenti la richiesta, l'ABF ha respinto il ricorso¹⁵.

I costi che l'intermediario chiede per la produzione di documentazione bancaria non devono essere eccessivi. In diverse occasioni l'Arbitro ha preso posizione sulla congruità dei costi richiesti ai clienti per la consegna di documentazione bancaria. In un caso relativo alla produzione di diversi estratti conto, il ricorrente riteneva eccessiva la richiesta dalla banca (inizialmente 10,50 euro, poi ridotta a 5 euro per documento). Il Collegio ha ricordato che i costi previsti per la produzione di documentazione bancaria non devono essere eccessivi o volti a comprimere il diritto del cliente all'esibizione dei documenti, ma orientati esclusivamente a coprire i costi del servizio reso. Sulla base di questo orientamento l'ABF ha ritenuto non congrua la richiesta dell'intermediario, accogliendo il ricorso¹⁶.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha affermato che l'art. 119 TUB, comma 4, nonostante si riferisca a "singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni", riguardi anche gli estratti conto. Il cliente può quindi chiedere alla banca o all'intermediario la consegna degli estratti conto, sempre nei limiti del decennio anteriore e con il solo onere di pagare le relative spese¹.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 29 novembre 2022, n. 35039.



I buoni fruttiferi postali

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

¹⁵ Collegio di coordinamento, decisione **6887/2022**.

¹⁶ Decisione **7011/2022**.

I titolari dei BFP della serie Q/P hanno diritto al rendimento della serie P per l'ultimo decennio di fruttuosità dei titoli. Come negli anni precedenti, l'Arbitro ha continuato a occuparsi di ricorsi che riguardano i BFP a scadenza trentennale della serie Q/P, ossia buoni della serie Q emessi sui moduli della precedente serie P. Su questi buoni era stato apposto nella parte anteriore un timbro con l'indicazione della serie Q di appartenenza; un ulteriore timbro sul retro indicava i nuovi tassi di interesse della serie Q limitatamente ai primi vent'anni di fruttuosità dei buoni, senza però aggiornare o cancellare, con riferimento agli ultimi dieci anni, i rendimenti della precedente serie P indicati sul titolo (più elevati di quelli della serie Q). Secondo l'orientamento dell'ABF, il titolare di un buono della serie Q/P ha diritto ai rendimenti più favorevoli previsti per la serie P per gli ultimi dieci anni di fruttuosità del titolo, in quanto il timbro della nuova serie Q modifica solamente gli interessi dal primo al ventesimo anno, inducendo il cliente a fare legittimo affidamento sulle condizioni di rimborso originarie indicate nel buono per l'ultimo decennio¹⁷.

La prescrizione dei BFP della serie AD (caratterizzati dalla presenza della dicitura "a termine") inizia a decorrere al termine dell'ultimo anno di fruttuosità. Il titolare di un BFP della serie AD, che poteva essere liquidato al termine degli 11 anni di durata del buono, ne chiedeva la liquidazione contestando la prescrizione eccepita dall'intermediario. L'Arbitro ha richiamato quanto deciso dal Collegio di coordinamento per buoni della serie AA2¹⁸, che riportano una dicitura simile a quella della serie AD: secondo l'ABF, in questi casi, la prescrizione decorre dall'ultimo giorno (31 dicembre) dell'ultimo anno di fruttuosità del titolo (e non invece dal giorno di emissione del buono). Il Collegio ha quindi accolto il ricorso, chiarendo che per i BFP della serie AD il termine di prescrizione inizia a decorrere dal 31 dicembre dell'undicesimo anno dall'emissione¹⁹.

L'Arbitro, in altre occasioni, ha esteso il medesimo principio ai BFP di altre serie che riportano su retro la dicitura "a termine" (ad es. AE, CC, CE)²⁰.

Se il BFP è cointestato con la clausola di pari facoltà di rimborso, ciascuno dei contitolari ha diritto a riscuoterlo. L'Arbitro ha esaminato la contestazione di un ricorrente relativa alla liquidazione di alcuni BFP, sottoscritti insieme a persona poi deceduta. L'intermediario rifiutava il pagamento, ritenendo necessaria la dichiarazione congiunta degli eredi e l'apertura della pratica di successione. Il Collegio ha accolto il ricorso: come infatti già chiarito dal Collegio di coordinamento²¹, nell'ipotesi di BFP cointestati con pari facoltà di rimborso, ciascuno dei cointestatari ha il diritto di riscuoterli anche nel caso di decesso di uno o più degli altri cointestatari²².

¹⁷ Decisione **14788/2022**.

¹⁸ Collegio di coordinamento, decisione **8056/2019**: il decreto ministeriale di emissione dei buoni della serie AA2 disponeva che i buoni in questione potessero essere liquidati "a partire dal settimo anno successivo a quello di emissione".

¹⁹ Decisione **10957/2022**.

²⁰ Decisione **15516/2022**.

²¹ Collegio di coordinamento, decisione **19782/2020**.

²² Decisione **13849/2022**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha ribadito che la richiesta dei titolari di buoni della serie Q/P di ottenere il rendimento più favorevole della serie P per l'ultimo decennio di fruttuosità dei titoli non può essere accolta. La Cassazione non ha ritenuto che il titolare dei buoni potesse fare legittimo affidamento sui precedenti rendimenti, in quanto l'apposizione dei timbri della serie Q/P sul fronte e sul retro, con i tassi sostitutivi di quelli preesistenti, è conforme al decreto ministeriale del 13 giugno 1986 istitutivo della serie Q. Il decreto ministeriale ha equiparato a tutti gli effetti i buoni della serie Q/P a quelli della serie Q, compresi i rendimenti¹.

La Corte d'appello di Firenze² si è espressa in modo difforme. La Corte ha richiamato i principi espressi dalla Corte di cassazione a Sezioni Unite nel 2007³, che tutelano il legittimo affidamento del sottoscrittore sulla validità dei tassi di interesse riportati sul titolo.

¹ Cass., Sez. I, ordinanza del 10 febbraio 2022, n. 4384 e ordinanze del 14 febbraio 2022, nn. 4748, 4751 e 4763. Da ultimo, Cass., Sez. VI, ordinanza del 3 gennaio 2023, n. 87.

² Corte d'appello di Firenze, sentenza del 21 giugno 2022, n. 1308.

³ Cass., Sez. Un., sentenza del 15 giugno 2007, n. 13979.



Il deposito titoli in amministrazione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Con il contratto di deposito titoli in amministrazione la banca si obbliga a fornire servizi di natura prettamente bancaria quali la custodia dei titoli del cliente e la riscossione, per suo conto, di interessi o dividendi. Questo contratto bancario è spesso collegato alla prestazione di servizi di investimento disciplinati dal D.lgs. 58/1998 (Testo unico della finanza, TUF): i profili di trasparenza relativi allo svolgimento dei servizi di investimento sono di competenza della Consob e, per il relativo contenzioso, dell'**Arbitro per le controversie finanziarie** (ACF). Per maggiori informazioni, cfr. **l'estratto del verbale del primo Forum ABF-ACF**, convocato sulla base di quanto previsto dal **Protocollo d'intesa** tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie.

La banca è tenuta a consegnare la certificazione relativa alle minusvalenze accantonate sul dossier titoli al momento della chiusura del rapporto contrattuale.

Un cliente lamentava il fatto che, a seguito della chiusura del conto corrente, la banca non avesse trasmesso tempestivamente la certificazione relativa alle minusvalenze accantonate, non consentendo di effettuare la compensazione con le plusvalenze realizzate, secondo quanto previsto dalla normativa tributaria. Chiedeva quindi il rilascio della certificazione e la condanna dell'intermediario al risarcimento del danno dovuto

alla mancata compensazione. Il Collegio, dopo avere precisato che la banca ha l'obbligo di consegnare la certificazione al momento della chiusura del rapporto (e non quando si realizza una singola minusvalenza), ha ritenuto illegittima la condotta dell'intermediario, ma ha rigettato la domanda risarcitoria poiché la parte non aveva provato il danno subito²³.



I mutui e gli altri finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il mutuo è una forma di finanziamento a medio o a lungo termine, con cui il cliente (mutuatario) riceve dall'intermediario (mutuante) l'intera somma richiesta in un'unica soluzione e la rimborsa nel tempo con rate di importo costante o variabile. Il cliente ha diritto di trasferire in tempi contenuti il mutuo presso un altro intermediario, senza l'applicazione di penali o oneri (surroga). Per ulteriori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici*.

La banca non è obbligata a rinegoziare un contratto di mutuo su richiesta del cliente. Secondo il consolidato orientamento dell'ABF, la decisione di rinegoziare le condizioni economiche di un contratto di mutuo rientra nell'autonomia imprenditoriale della banca, che può legittimamente rifiutare la richiesta avanzata dal cliente. Il rifiuto deve però essere sempre accompagnato da un'adeguata motivazione che ne chiarisca le ragioni al cliente, nel rispetto dei principi di buona fede e correttezza cui la banca è tenuta²⁴.

Nell'ambito di una procedura di surroga, la banca può proporre una modifica delle condizioni economiche del contratto di mutuo rispetto a quanto inizialmente prospettato, purché fornisca al cliente le informazioni in modo chiaro. In un caso il cliente ha lamentato la scorrettezza del comportamento adottato dalla banca che, al termine dell'istruttoria condotta per una surroga, aveva proposto al cliente l'applicazione di un tasso di interesse maggiore sia rispetto a quello inizialmente prospettato, sia a quello originario del mutuo da surrogare. Il ricorrente ha rinunciato alla richiesta di surroga in assenza di una convenienza economica, considerato che il tasso di interesse proposto era aumentato in corso di istruttoria, e ha chiesto all'intermediario il risarcimento dei danni. Il Collegio ha ritenuto corretto il comportamento della banca, evidenziando come la stessa avesse rispettato le tempistiche previste per l'istruttoria e avesse fornito al cliente tutte le informazioni necessarie, tra cui la data di validità delle singole offerte. L'ABF ha quindi rigettato il ricorso²⁵.

²³ Decisione **406/2023**.

²⁴ Decisione **1362/2022**.

²⁵ Decisione **8851/2022**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La fideiussione è l'impegno a garantire personalmente al creditore il pagamento di un debito di un'altra persona (debitore principale). Con la fideiussione *omnibus* il fideiussore garantisce, con il proprio patrimonio, il pagamento dei debiti presenti e futuri che il cliente ha assunto o assumerà nei confronti dell'intermediario in relazione a qualsiasi operazione bancaria, nei limiti di un importo massimo garantito. Nel 2005 la Banca d'Italia, nell'esercizio dei compiti di regolamentazione della concorrenza per il settore bancario (attribuiti in seguito all'Autorità garante della concorrenza e del mercato), ha ritenuto che alcune previsioni di uno schema negoziale di fideiussione *omnibus* predisposto dall'Associazione bancaria italiana (ABI)¹ risultassero lesive della concorrenza nel caso in cui fossero state applicate in modo uniforme dal sistema bancario². L'ABI ha conseguentemente rimosso queste clausole dallo schema.

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

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

Per le fideiussioni concluse in un periodo successivo a quello oggetto di accertamento (avvenuto nel 2005) di una condotta lesiva della concorrenza, il cliente deve dimostrare la persistente diffusione dello schema predisposto dall'ABI per provare la natura anticoncorrenziale delle clausole. Il Collegio di coordinamento è tornato a pronunciarsi sulla validità delle fideiussioni che ripropongono lo schema contrattuale ABI per chiarire se la nullità parziale del contratto operi anche per le fideiussioni stipulate dopo il 2005. Secondo il Collegio di coordinamento, per le fideiussioni stipulate dopo il 2005 il ricorrente deve dimostrare la persistenza dell'intesa anticoncorrenziale anche negli anni successivi: non è quindi sufficiente che nella fideiussione vi siano le medesime clausole già dichiarate illegittime dalla Banca d'Italia. In particolare il cliente deve provare la diffusione seriale, al momento della stipula della propria fideiussione, del modello ABI dichiarato illegittimo producendo in giudizio più contratti proposti alla clientela successivi al 2005 da parte di banche differenti. Nel caso esaminato l'Arbitro ha rigettato il ricorso considerato che il ricorrente non aveva fornito tale prova²⁶.

La presenza in una fideiussione *omnibus* di una clausola "a prima richiesta" non è sufficiente a riqualificarla come contratto autonomo di garanzia.

²⁶ Collegio di coordinamento, decisione **16511/2022**; cfr. anche la precedente decisione **14555/2020** e Cass., Sez. Un., sentenza del 30 dicembre 2021, n. 41994. Per una disamina della pronuncia della Corte di cassazione, cfr. il capitolo 3: *Le decisioni dei Collegi: principali tematiche affrontate nel 2021* nella **Relazione sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario** sul 2021.

Il Collegio di coordinamento ha chiarito che l'inserimento della clausola con cui il garante si obbliga a rimborsare il creditore “a semplice richiesta” non è sufficiente a riqualificare la fideiussione come contratto autonomo di garanzia²⁷. Per qualificare correttamente il contratto come fideiussione o contratto autonomo di garanzia occorre quindi valutare le condizioni contrattuali nel loro complesso, ad esempio verificando la presenza di clausole che escludono la facoltà di opporre al creditore le eccezioni che spettano al debitore principale. Nel caso esaminato mancavano previsioni di questo tipo, pertanto il Collegio di coordinamento ha rigettato la domanda del ricorrente ritenendo che il contratto fosse effettivamente di fideiussione²⁸.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Milano ha esaminato un caso simile a quello trattato dal Collegio di coordinamento, riguardante una fideiussione stipulata nel 2010 e ritenuta dal cliente lesiva della concorrenza. Il giudice ha osservato che la sola produzione del contratto di fideiussione stipulato dopo il 2005, in cui erano presenti le clausole contenute nello schema ABI censurato, non è sufficiente a dimostrare l'esistenza di un'intesa anticoncorrenziale. Considerato che il cliente non aveva provato la presenza di tale intesa, il Tribunale ha rigettato la domanda¹.

La Corte di cassazione è recentemente tornata sulla distinzione tra fideiussione *omnibus* e contratto autonomo di garanzia. La Corte ha ricordato che mentre la fideiussione è volta a tutelare l'esatto adempimento della stessa obbligazione principale del debitore garantito, il contratto autonomo di garanzia pone a carico del garante un'obbligazione autonoma e diversa (che indennizza il creditore insoddisfatto con il versamento di una somma di denaro predeterminata)². Richiamando anche la decisione delle Sezioni Unite³, ha affermato che la presenza nell'accordo tra le parti della clausola “a prima richiesta” dovrebbe generalmente orientare l'interprete a ritenere che si tratti di un contratto autonomo di garanzia e non di una fideiussione. Nel caso esaminato la Corte ha confermato la sentenza di merito con la quale le polizze erano state qualificate come contratti autonomi di garanzia alla luce dei loro tratti fondamentali, tra cui la presenza della clausola “a prima richiesta” e la rinuncia alla preventiva escussione del debitore principale.

¹ Tribunale di Milano, sentenza del 19 gennaio 2022.

² Cass., Sez. III, sentenza del 3 novembre 2021, n. 31313.

³ Cass., Sez. Un., sentenza del 18 febbraio 2010, n. 3947.

²⁷ La differenza tra fideiussione e contratto autonomo di garanzia è legata al tipo di obbligazione che vincola il garante: nel primo caso il garante si impegna a eseguire la stessa prestazione del debitore principale, mentre nel secondo caso si tratta di obbligazione autonoma e diversa da quella del debitore principale. Nel contratto autonomo di garanzia il garante deve infatti indennizzare il creditore del mancato pagamento del debitore principale con il versamento tempestivo di una somma di denaro predeterminata e non può opporre al creditore le eccezioni spettanti al debitore principale.

²⁸ Collegio di coordinamento, decisione [16511/2022](#).



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Il credito ai consumatori è un finanziamento per acquistare beni e servizi per sé o per la propria famiglia (ad es. un'auto, un elettrodomestico) oppure per affrontare situazioni in cui è necessario disporre di denaro liquido. Il finanziamento (da 200 a 75.000 euro, salvi casi particolari) è concesso da una banca o da una società finanziaria, anche attraverso un fornitore di beni o servizi come il negoziante o il concessionario di auto. Tra le tipologie di credito ai consumatori figurano la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (cfr. il paragrafo: *La cessione del quinto dello stipendio o della pensione*) e il credito rotativo.

Il credito rotativo (denominato anche credito revolving) è una forma di finanziamento caratterizzata da un'elevata flessibilità di utilizzo e da un tasso di interesse generalmente più elevato rispetto ad altre tipologie di prestito. Il credito ha scadenza indeterminata e il cliente può disporre di una somma di denaro, pari al fido concesso, in una o più soluzioni; l'ammontare dei fondi utilizzabili si ripristina di volta in volta in misura corrispondente alle rate versate all'intermediario a titolo di rimborso del capitale (per la definizione del credito revolving, cfr. anche il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*). A un finanziamento a carattere rotativo può essere associato l'utilizzo di una carta di credito¹.

I costi del finanziamento, insieme alle altre informazioni rilevanti, sono riportati in un documento denominato Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (Standard European Consumer Credit Information, SECCI), che deve essere consegnato ai clienti prima della conclusione del contratto.

Un importante indicatore è il tasso annuo effettivo globale (TAEG) che esprime, in percentuale e su base annua, la totalità dei costi da sostenere in relazione al credito concesso e permette di confrontare le diverse condizioni economiche offerte dai finanziatori. Nel TAEG sono inclusi anche i premi assicurativi, se la conclusione della polizza è un requisito per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte. Per maggiori informazioni, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. Il credito ai consumatori in parole semplici*.

¹ Per ulteriori approfondimenti sul credito revolving, cfr. *Orientamenti di vigilanza della Banca d'Italia*.

In un prestito personale l'intermediario non è tenuto a riportare nel contratto di finanziamento la formula utilizzata per il calcolo degli interessi, né ad allegare il piano di ammortamento. Un cliente titolare di un prestito personale affermava che l'intermediario non aveva fornito le informazioni necessarie a valutare l'onerosità del contratto, in violazione degli obblighi di trasparenza. Secondo il cliente, l'intermediario aveva ommesso di specificare la formula matematica usata per il calcolo degli interessi e di fornire indicazioni sul maggior costo del piano di ammortamento alla francese rispetto

ad altre tipologie di ammortamento. Il Collegio di coordinamento ha rigettato il ricorso, precisando che l'intermediario è obbligato per legge a riportare alcune informazioni essenziali, presenti nel caso esaminato, come il TAEG, il tasso di interesse e ogni altro prezzo e condizione praticati, mentre non è tenuto ad allegare il piano di ammortamento o a indicare la formula matematica usata per il calcolo degli interessi. Ha inoltre chiarito che l'assenza del piano di ammortamento e/o della formula di calcolo non comporta l'indeterminatezza del contratto. L'Arbitro ha poi precisato che il cliente ha il diritto di ottenere senza spese, in qualsiasi momento, una tabella di ammortamento contenente, tra l'altro: gli importi dovuti; le relative scadenze e le condizioni di pagamento; il piano di ammortamento del capitale; gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi²⁹.

La polizza assicurativa accessoria a un prestito personale è considerata obbligatoria in presenza di alcune circostanze e deve quindi essere inclusa nel calcolo del TAEG; la banca può però offrire prova contraria e dimostrarne la natura facoltativa rispetto al singolo finanziamento. L'Arbitro si è nuovamente occupato del tema confermando che, in presenza di alcune circostanze, la polizza deve presumersi sostanzialmente imposta al cliente, e quindi obbligatoria, nonostante sia descritta nel contratto come facoltativa. La polizza viene considerata obbligatoria quando sono presenti congiuntamente: (a) la funzione di copertura del credito; (b) la contestualità della sua stipula rispetto al finanziamento e la pari durata dei due rapporti; (c) la circostanza che l'indennizzo assicurativo sia parametrato al debito residuo. L'intermediario può fornire prova contraria, dimostrando la facoltatività della polizza³⁰. In un caso nel quale il cliente lamentava la mancata inclusione nel TAEG dei costi assicurativi di una polizza a protezione del credito, l'intermediario ha dimostrato il carattere facoltativo della copertura assicurativa e il Collegio ha pertanto respinto il ricorso³¹.

Nei contratti di credito rotativo la commissione di “anticipo contante” non deve essere inclusa nel calcolo del TAEG. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato sul tema dell'inclusione o meno nel TAEG della commissione applicata in misura proporzionale all'importo prelevato presso gli ATM attraverso la carta di credito revolving (cosiddetto anticipo contante). Secondo l'Arbitro, nei contratti di credito che prevedono la possibilità per il cliente di usare le somme ricevute in diversi modi (ad es. prelievo da ATM o acquisto mediante POS), ai fini del calcolo del TAEG rilevano solo le spese che sono collegate alle modalità di utilizzo più comunemente impiegate per quel tipo di contratto. Nel credito rotativo il prelievo dei contanti non è la modalità di utilizzo più comune e rappresenta un'alternativa all'uso, molto più frequente, della carta per acquisti mediante POS. Considerato che le carte revolving nascono principalmente per l'acquisto di beni senza contante, il Collegio di coordinamento ha rigettato il ricorso, precisando che la commissione non deve essere inclusa nel calcolo del TAEG³².

²⁹ Collegio di coordinamento, decisione **14376/2022**.

³⁰ Collegio di coordinamento, decisioni **10617/2017**, **10620/2017**, **10621/2017** e **2397/2018**.

³¹ Decisione **16540/2022**.

³² Collegio di coordinamento, decisione **6856/2022**.

Per i contratti di credito rotativo stipulati prima della riforma del credito al consumo (1° giugno 2011) il costo dell'invio dell'estratto conto deve essere escluso dal calcolo del TAEG. Il Collegio di coordinamento, esaminata la normativa all'epoca vigente³³, ha chiarito che per i contratti di credito revolving stipulati prima della riforma del credito al consumo le spese di invio dell'estratto conto non devono essere incluse nel TAEG, purché il cliente abbia avuto libertà di scelta tra le modalità di invio di tale documento e sia stata data separata evidenza dei rispettivi costi rispetto al TAEG; le spese non devono inoltre avere carattere straordinariamente elevato. Il Collegio, verificata la presenza di queste condizioni, ha ritenuto corretta l'esclusione di questo costo dal TAEG e rigettato il ricorso³⁴.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Torino ha chiarito che l'intermediario non è tenuto ad allegare il piano di ammortamento (contenente un prospetto di ripartizione tra capitale e interessi di ciascuna rata) al contratto di prestito personale, ma che il cliente può sempre chiederne una copia. Il contratto deve invece riportare chiaramente le condizioni economiche del finanziamento per consentire il calcolo del piano di rimborso¹.

Lo stesso principio era stato affermato in passato dalla Corte di giustizia dell'Unione europea, la quale, sulla base della normativa europea, aveva chiarito che i contratti di credito al consumo non devono contenere il piano di ammortamento, né la normativa nazionale può prevedere un simile obbligo².

¹ Tribunale di Torino, sentenza del 18 febbraio 2022.

² Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 9 novembre 2016, Home Credit Slovakia a.s. contro Klára Bíróová (C-42/15).



La cessione del quinto dello stipendio o della pensione

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

³³ Oltre all'art. 122 TUB, nella sua precedente formulazione, trovano applicazione le disposizioni del decreto del Ministro del Tesoro dell'8 luglio 1992.

³⁴ Collegio di coordinamento, decisione **6858/2022**.

Il cliente può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto; in tal caso ha diritto al rimborso dei costi del finanziamento già pagati al momento della stipula, sulla base della vita residua del contratto.

La materia è disciplinata principalmente dal DPR 180/1950 e, per quanto riguarda l'estinzione anticipata del rapporto, dall'art. 125-sexies TUB, come modificato dal DL 73/2021 (decreto "sostegni bis", convertito dalla L. 106/2021) in attuazione della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea dell'11 settembre 2019 sul caso Lexitor¹. Sulla disciplina modificata dal DL 73/2021 è intervenuta la Corte costituzionale che, con sentenza del dicembre 2022², ha dichiarato l'incostituzionalità della disposizione transitoria che, per i contratti stipulati prima della data di entrata in vigore della legge (25 luglio 2021) di conversione del decreto "sostegni bis", limitava il diritto del consumatore a ottenere la restituzione dei costi *recurring*, escludendo quelli *up front*³.

Per maggiori informazioni, cfr. sul portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina: **La cessione del quinto: ecco cosa c'è da sapere.**

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

² Corte costituzionale, sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263.

³ Le commissioni *up front* sono collegate ad attività che si sono concluse con la stipula del contratto di finanziamento (ad es. le spese di istruttoria); quelle *recurring* riguardano servizi e attività che maturano nel corso del rapporto (ad es. la commissione per l'attività di incasso delle rate).

Quando il cliente estingue un prestito CQS in via anticipata, ha diritto a una restituzione dei costi sostenuti al momento della stipula che comprende sia i costi ricorrenti (*recurring*), sia quelli istantanei (*up front*). Un cliente aveva estinto in via anticipata un finanziamento CQS sottoscritto nel 2015 e chiedeva il rimborso proporzionale degli oneri *up front* e *recurring* pagati al momento della stipula³⁵. Il Collegio ha accolto il ricorso, sebbene per un importo inferiore a quello indicato nella domanda. L'ABF ha in primo luogo menzionato il decreto "sostegni bis" che, per i contratti di finanziamento CQS sottoscritti prima del 25 luglio 2021, in caso di estinzione anticipata limitava il diritto al rimborso ai soli costi *recurring*. Considerato che la norma transitoria è stata successivamente dichiarata illegittima, il Collegio ha concluso che, dopo l'intervento della Corte costituzionale, devono essere rimborsati al cliente sia i costi *recurring* sia quelli *up front* (compresi i costi di intermediazione)³⁶. In merito al criterio da applicare per il calcolo del dovuto, l'ABF ha fatto riferimento a quello proporzionale lineare per gli oneri *recurring*³⁷, mentre per i costi *up front* ha utilizzato quello della curva degli interessi³⁸, in linea con quanto stabilito in precedenza dal Collegio di coordinamento³⁹.

³⁵ Per la definizione di costo *up front* e *recurring*, cfr. in questo paragrafo *Il quadro di riferimento*, nota 3.

³⁶ Decisione **2701/2023**.

³⁷ Nel criterio proporzionale lineare l'importo complessivo di ciascuna voce di costo viene suddiviso per il numero totale delle rate del prestito e poi moltiplicato per il numero delle rate residue alla data di estinzione.

³⁸ Il criterio della curva degli interessi segue il modello adottato nella costruzione del piano di ammortamento per il calcolo degli interessi, che decrescono di rata in rata.

³⁹ Collegio di coordinamento, decisione **26525/2019**, con cui l'ABF ha ritenuto applicabili i principi della sentenza Lexitor ai casi di estinzione anticipata dei finanziamenti CQS, riconoscendo il diritto del cliente alla riduzione del costo totale del credito senza distinzione tra costi *recurring* e *up front*.

Nel caso in cui il criterio per la restituzione degli interessi non maturati al momento dell'estinzione anticipata di un finanziamento CQS non sia chiaro, deve applicarsi quello più favorevole al cliente. In due casi sottoposti al Collegio di coordinamento i clienti lamentavano che, in fase di estinzione anticipata di prestiti CQS stipulati nel 2014 e nel 2015, l'intermediario aveva restituito gli interessi non maturati in misura inferiore rispetto al dovuto. In particolare, mentre il contratto prevedeva espressamente che gli interessi fossero restituiti insieme ad alcune commissioni secondo il criterio proporzionale lineare, la banca riteneva di dovere rimborsare gli interessi seguendo il piano di ammortamento alla francese, in cui le quote di interessi decrescono fino ad azzerarsi in corrispondenza dell'ultima rata. L'ABF ha ritenuto fondate le lamentele dei clienti: il Collegio di coordinamento ha infatti affermato che, se il contratto indica in modo ambiguo il criterio con cui gli interessi non ancora maturati devono essere restituiti al cliente in fase di estinzione anticipata del prestito, trova applicazione quello più favorevole alla clientela (in questo caso il criterio proporzionale e non quello della curva degli interessi)⁴⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Monza ha affermato che, a seguito dell'estinzione anticipata di un contratto di credito ai consumatori, il cliente ha diritto al rimborso di tutti i costi non maturati, senza distinzione tra componenti *recurring* e *up front*. Il Tribunale, dopo avere menzionato sul punto le conclusioni espresse dalla Corte di giustizia dell'Unione europea nella sentenza *Lexitor*, ha ricordato che la Corte costituzionale¹ ha ritenuto le disposizioni nazionali che limitavano il rimborso ai soli costi *recurring* incompatibili con le previsioni europee². Diversamente, una sentenza del Tribunale di Castrovillari ha ritenuto superato l'orientamento *Lexitor* alla luce di una recente sentenza della Corte di giustizia sul credito immobiliare³, rimborsando al cliente soltanto gli oneri *recurring*⁴. Il Tribunale di Nocera Inferiore ha dichiarato la carenza di legittimazione passiva della banca con riferimento al rimborso dei costi di intermediazione e del premio assicurativo⁵.

Il Tribunale di Torino ha esaminato un contratto di prestito che, in caso di estinzione anticipata, prevedeva il rimborso degli interessi e di alcune voci di costo secondo il

¹ Corte costituzionale, sentenza del 22 dicembre 2022, n. 263.

² Tribunale di Monza, sentenza del 4 gennaio 2023, n. 20.

³ Sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea del 9 febbraio 2023, *UniCredit Bank Austria AG contro Verein für Konsumenteninformation* (C-555/21).

⁴ Tribunale di Castrovillari, sentenza del 10 marzo 2023, n. 332.

⁵ Tribunale di Nocera Inferiore, sentenza del 5 gennaio 2023, n. 3201.

⁴⁰ Collegio di coordinamento decisioni **6885/2022** e **6888/2022**.

criterio proporzionale lineare. La banca affermava che gli interessi dovevano essere rimborsati come previsto dal piano di ammortamento alla francese (modalità in concreto meno favorevole al cliente). Il Tribunale, accertato che il contratto prevedeva in modo esplicito la restituzione proporzionale degli interessi non maturati, ha ritenuto questo criterio prevalente rispetto al piano di ammortamento e ha accolto la domanda del cliente, in linea con la posizione espressa dal Collegio di coordinamento nelle decisioni 6885 e 6888 del 2022⁶.

⁶ Tribunale di Torino, ordinanza del 13 febbraio 2023.



Le polizze abbinate ai finanziamenti

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

Le polizze abbinate ai finanziamenti concessi da banche e altri intermediari proteggono il cliente in caso di eventi (quali morte, invalidità permanente, infortunio, malattia o perdita dell'impiego) che possono limitare la sua capacità di rimborso del prestito, oppure ridurre il valore della garanzia prestata (ad es. danni all'immobile ipotecato a causa di incendio o crollo). La polizza può essere facoltativa oppure obbligatoria per ottenere il finanziamento. Il cliente che sottoscrive una polizza facoltativa proposta dall'intermediario può recedere dalla stessa entro 60 giorni, ferma restando la validità e l'efficacia del contratto di finanziamento.

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

Le commissioni percepite dall'intermediario per il collocamento di una polizza assicurativa collegata al credito non rilevano ai fini del calcolo del TAEG quando la polizza è facoltativa. In un caso sottoposto all'attenzione del Collegio di coordinamento, il cliente sosteneva che l'intermediario non aveva correttamente calcolato il TAEG di un prestito personale, in quanto non aveva incluso nel calcolo il premio pagato per una polizza assicurativa a protezione del credito, stipulata contestualmente al prestito. Il Collegio, richiamando l'orientamento consolidato dell'ABF, ha chiarito che se la polizza è obbligatoria il costo del premio versato deve essere incluso nel calcolo del TAEG. Nel caso in esame, appurata la natura facoltativa della polizza, il Collegio ha quindi ritenuto corretto escludere il premio dal calcolo del TAEG. Sulle provvigioni percepite dall'intermediario per il collocamento della polizza

facoltativa, il Collegio, preso atto che la normativa antiusura della Banca d'Italia⁴¹ prevedeva l'inclusione delle stesse nel calcolo del tasso effettivo globale (TEG) del prestito, ne ha invece escluso la rilevanza ai fini del calcolo del TAEG, considerate le differenze strutturali tra i due indicatori di costo. Mentre il TEG ha la finalità di accertare se le condizioni di costo delle operazioni creditizie presentino o meno carattere usurario, il TAEG è lo strumento principale di trasparenza nei contratti di credito al consumo a favore del consumatore e rappresenta il costo totale del credito a carico del debitore. In definitiva, in caso di polizza assicurativa non obbligatoria, la provvigione trattenuta dall'intermediario deve essere esclusa dal calcolo del TAEG, al pari di quanto avviene per il premio assicurativo⁴².



L'anatocismo

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'anatocismo è il calcolo degli interessi sugli interessi che sono già maturati su una somma dovuta. Gli interessi maturati si trasformano in capitale (in linguaggio tecnico, si "capitalizzano"), cioè sono sommati all'importo dovuto e producono a loro volta interessi: in questo caso si parla di interesse composto. La disciplina vigente prevede che gli interessi passivi (dovuti dal cliente per l'utilizzo delle somme messe a disposizione dalla banca) non possono produrre ulteriori interessi (divieto di anatocismo), salvo quelli di mora.

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

La pattuizione di un piano di ammortamento alla francese non comporta, di per sé, anatocismo. In un caso il ricorrente affermava che la previsione di un piano di ammortamento "alla francese" per il rimborso del finanziamento di cui era titolare comportasse l'implicita capitalizzazione mensile degli interessi (anatocismo). Il Collegio ha richiamato il proprio consolidato orientamento secondo cui è escluso un effetto anatocistico implicito nel piano di ammortamento alla francese, in quanto gli interessi di un determinato periodo sono calcolati esclusivamente sul capitale residuo; inoltre al momento della scadenza della rata gli interessi maturati non vengono capitalizzati, ma sono pagati come quota interessi della rata di rimborso. L'Arbitro ha quindi respinto la richiesta del ricorrente⁴³.

⁴¹ Per ulteriori approfondimenti, cfr. il paragrafo: *Lusura in ambito bancario*.

⁴² Collegio di coordinamento, decisione **6857/2022**.

⁴³ Decisione **11024/2022**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Con riferimento a un contratto di conto corrente bancario con apertura di credito, il Tribunale di Terni ha confermato l'orientamento giurisprudenziale secondo cui il piano di ammortamento alla francese non determina alcuna forma di anatocismo, in quanto comporta esclusivamente, nella costruzione della rata, una prioritaria imputazione dei pagamenti periodici agli interessi rispetto al capitale¹. Sullo stesso tema si è espressa la Corte d'appello di Bari, confermando l'orientamento secondo cui il piano di ammortamento alla francese non genera interessi anatocistici².

¹ Tribunale di Terni, sentenza del 25 febbraio 2022, n. 195.

² Corte d'appello di Bari, sentenza del 13 gennaio 2023, n. 28.



Le commissioni di affidamento

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

L'intermediario può applicare commissioni ulteriori rispetto a quella onnicomprensiva solo se queste remunerano servizi diversi da quelli strumentali a consentire l'operatività dell'apertura di credito. La ricorrente, titolare di un'apertura di credito in conto corrente, contestava l'addebito da parte dell'intermediario di voci di costo ulteriori rispetto alla commissione sul fido accordato, in violazione della regola di onnicomprensività prevista dalla normativa. Il Collegio, dopo avere richiamato gli orientamenti di vigilanza sulla remunerazione di affidamenti e sconfinamenti emanati dalla Banca d'Italia, ha chiarito che gli intermediari possono applicare commissioni ulteriori rispetto a quella onnicomprensiva solo se queste remunerano servizi diversi da quelli strumentali all'operatività dell'apertura di credito. Considerato che la banca non aveva provato di avere svolto attività diverse da quelle connesse con l'affidamento, l'Arbitro ha disposto il rimborso delle commissioni oggetto di ricorso⁴⁴.

⁴⁴ Decisione **1023/2023**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

L'applicazione della CIV è legittima se l'intermediario prova di avere svolto l'attività istruttoria sul merito creditizio del cliente. In un caso la ricorrente, titolare di un conto corrente al quale era agganciata un'apertura di credito, ha contestato le modalità di applicazione della commissione di istruttoria veloce da parte dell'intermediario, rilevando l'automatismo con cui erano effettuati gli addebiti (in media, uno ogni cinque o sei giorni). Secondo l'orientamento dell'Arbitro, l'applicazione della CIV è legittima se l'intermediario dimostra: (a) di avere effettivamente svolto un'attività istruttoria sul merito creditizio del cliente per consentire lo sconfinamento; (b) che il costo dell'istruttoria è commisurato a quello medio effettivamente sostenuto dall'intermediario per lo svolgimento dell'attività; (c) di avere compiuto l'istruttoria veloce per ogni singola applicazione della CIV. Su quest'ultimo aspetto, un indice presuntivo dell'assenza di un'effettiva attività istruttoria da parte della banca consiste nella molteplicità di addebiti CIV a breve distanza l'uno dall'altro (ad es. con cadenza giornaliera o settimanale). Il Collegio, considerato che l'intermediario non aveva provato di avere svolto un'attività istruttoria sul merito creditizio del cliente, ha accolto il ricorso⁴⁵.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

In conformità con l'orientamento dell'Arbitro, la Corte d'appello di Venezia ha osservato che l'intermediario può applicare la CIV solo se dimostra di avere svolto effettivamente un'attività istruttoria, al cui costo deve essere proporzionato l'importo della commissione. Nel caso in esame la Corte ha rigettato l'appello, in quanto l'intermediario non aveva fornito la prova richiesta¹.

¹ Corte d'appello di Venezia, sentenza del 10 maggio 2022, n. 1030.

⁴⁵ Decisione **8715/2022**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

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

È inoltre necessario concedere al cliente un preavviso minimo di due mesi – come precisato dalla Banca d'Italia nella **comunicazione del 28 marzo 2017** – per consentirgli di valutare consapevolmente se proseguire o meno il rapporto con l'intermediario¹. Il cliente può recedere dal contratto senza penalità: in questo caso le condizioni previgenti verranno applicate sino alla chiusura del rapporto.

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

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

La banca non può introdurre nuove clausole con una proposta di modifica unilaterale. L'Arbitro ha richiamato il proprio consolidato orientamento secondo cui l'art. 118 TUB, che consente all'intermediario di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali, presuppone che la proposta di modifica riguardi una clausola già presente nel contratto: non è invece possibile introdurre clausole nuove. Nel caso esaminato l'ABF ha pertanto dichiarato illegittima l'applicazione di una nuova commissione, introdotta con una comunicazione denominata "Proposta di modifica unilaterale", in quanto la commissione non era presente nel contratto originario⁴⁶.

Non è valida la modifica contrattuale, volta a introdurre la possibilità di effettuare un prelievo "extra", con superamento del plafond giornaliero, che non riporti la data dalla quale i nuovi servizi sarebbero stati operativi e il diritto del cliente di recedere. Nel caso esaminato il ricorrente aveva disconosciuto un'operazione fraudolenta consistente in un prelievo "extra plafond" effettuata allo sportello in seguito alla sottrazione della sua carta. Questa tipologia di prelievo, che consente di superare il

⁴⁶ Decisione **15346/2022**.

massimale giornaliero, non era originariamente prevista nel contratto ed era stata introdotta dalla banca con una proposta di modifica unilaterale del contratto. Il cliente precisava di averne avuto notizia soltanto dalla documentazione trasmessa in occasione dell'invio della nuova carta. Il Collegio, richiamando la normativa⁴⁷, ha ritenuto che funzionalità come quella di “prelievo extra” possano essere introdotte mediante modifica unilaterale del contratto a condizione che: (a) la facoltà di modifica sia prevista dal contratto; (b) la modifica venga comunicata per iscritto al cliente con un preavviso di almeno due mesi rispetto alla data di applicazione indicata nella proposta, specificando che il cliente ha diritto di recedere senza spese; (c) sussista un giustificato motivo. Il Collegio ha accolto il ricorso, osservando che la comunicazione inviata al cliente non riportava la data a partire dalla quale il nuovo servizio sarebbe stato operativo, né tantomeno evidenziava il diritto del cliente di recedere dal contratto⁴⁸.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Reggio Emilia, richiamando il consolidato orientamento dell'ABF, ha ribadito che le modifiche unilaterali proposte dall'intermediario sono legittime soltanto se incidono su clausole e condizioni già presenti nel contratto. Ha quindi ritenuto inefficace la modifica volta a introdurre la “commissione messa a disponibilità fondi”, in quanto condizione del tutto nuova e mai applicata sino a quel momento¹.

¹ Tribunale di Reggio Emilia, sentenza del 5 gennaio 2023, n. 8.



La clausola floor

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

La clausola *floor* non ha carattere vessatorio se è formulata in modo chiaro e comprensibile e la sua presenza in un contratto di mutuo non consente di riqualificare il contratto stesso come un derivato implicito. In un caso il ricorrente

⁴⁷ In tema di servizi di pagamento, la modifica unilaterale delle previsioni contrattuali è disciplinata dall'art. 126-sexies TUB.

⁴⁸ Decisione **14495/2022**.

riteneva che l'inserimento in un contratto di mutuo di una clausola *floor* avrebbe imposto di qualificare il contratto come un derivato⁴⁹ implicito, con applicazione della disciplina del Testo unico finanziario (TUF) e degli obblighi di fornire adeguata informativa precontrattuale al cliente; il cliente contestava inoltre la vessatorietà della clausola. Il Collegio, confermando i precedenti orientamenti sul punto, ha affermato che la presenza di una clausola *floor* non comporta la qualificazione del contratto come derivato implicito, ma costituisce un mero elemento di determinazione del tasso. Dopo avere rilevato che la clausola *floor* non può essere considerata vessatoria se è formulata, come nel caso oggetto del ricorso, in modo chiaro e comprensibile, l'Arbitro ha quindi respinto il ricorso⁵⁰.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Bari ha escluso che la clausola *floor* possa essere qualificata quale derivato finanziario, con la conseguenza che non risulta applicabile la disciplina del TUF. Ha ritenuto che l'inserimento di tale clausola in un contratto di finanziamento non determina la realizzazione di un investimento finanziario per il mutuatario, rappresentando esclusivamente una tecnica di determinazione convenzionale del tasso di interesse del contratto di mutuo¹.

La Corte d'appello di Catania si è occupata di un caso in cui il cliente lamentava la vessatorietà di una clausola *floor* contenuta in un contratto di mutuo ipotecario. La Corte ha ricordato che essa non rientra nell'elenco tassativo di clausole vessatorie previsto dalla normativa² precisando che, secondo l'art. 34, comma 2, Codice del consumo, una clausola non è vessatoria se rispetta i necessari requisiti di chiarezza e comprensibilità. Nel caso di specie, anche considerato che la clausola era stata oggetto di specifica trattativa tra le parti, la Corte ha dichiarato infondate le contestazioni del cliente³.

La Corte d'appello di Milano ha riconosciuto la natura vessatoria di una clausola *floor* applicata a un contratto di mutuo a tasso variabile, in quanto l'assenza di un meccanismo correttivo (quale la previsione di una clausola *cap* o la riduzione dello spread) aveva determinato a carico del cliente un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi derivanti dal contratto⁴.

¹ Tribunale di Bari, sentenza del 14 settembre 2022, n. 3318.

² Art. 1341, comma 2, c.c.

³ Corte d'appello di Catania, sentenza del 13 luglio 2022, n. 1476.

⁴ Corte d'appello di Milano, sentenza del 6 settembre 2022, n. 2836.

⁴⁹ Gli **strumenti derivati** si chiamano in questo modo perché il loro valore deriva dall'andamento di un'attività sottostante oppure dal verificarsi di un evento futuro osservabile oggettivamente. L'attività e l'evento, che possono essere di qualsiasi natura o genere, costituiscono il "sottostante" del prodotto derivato.

⁵⁰ Decisione **8843/2022**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La legge antiusura (L. 108/1996) pone un limite ai tassi di interesse sui finanziamenti (tasso soglia) oltre il quale questi sono reputati usurari ai sensi dell'art. 644 del codice penale. I tassi soglia sono determinati sulla base dei tassi effettivi globali medi (TEGM) praticati dagli intermediari autorizzati all'erogazione del credito, rilevati trimestralmente per le categorie omogenee di operazioni individuate dal Ministero dell'economia e delle finanze (MEF)¹. I TEGM includono, oltre agli interessi, tutte le commissioni collegate con l'erogazione del credito, escluse quelle per imposte e tasse. La metodologia di rilevazione dei TEGM è illustrata nei decreti trimestrali². I decreti trimestrali e quelli annuali di classificazione delle categorie delle operazioni sono pubblicati in Gazzetta ufficiale e vanno riportati dagli intermediari in un apposito avviso, affisso presso la propria sede e nei locali aperti al pubblico.

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

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

La polizza assicurativa è inclusa nel calcolo del TEG quando risulta collegata all'operazione di finanziamento. Il Collegio di coordinamento ha esaminato il tema dell'inclusione degli oneri assicurativi nel calcolo del TEG per i finanziamenti stipulati negli anni 2012-13, periodo in cui erano vigenti le **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** emanate dalla Banca d'Italia nell'agosto 2009. Il Collegio ha ricordato che, in applicazione delle istruzioni, la polizza assicurativa deve essere inserita nel calcolo del TEG quando è collegata all'operazione di finanziamento e che il collegamento è presunto quando: (a) la polizza ha ad oggetto la copertura del credito; (b) i due contratti sono stipulati contestualmente e hanno pari durata; (c) l'indennizzo assicurativo è parametrato al debito residuo. Il Collegio ha chiarito che anche in presenza di questi elementi è possibile per la banca dimostrare che non vi è collegamento e che il prestito ha rappresentato soltanto l'occasione per offrire al cliente i prodotti assicurativi. La banca dovrà in tal caso dimostrare: (a) che la polizza copre rischi totalmente estranei o solo indirettamente collegati alla capacità di rimborsare il finanziamento; (b) la differente durata dei due contratti (anche se stipulati contestualmente); (c) che l'indennizzo non è parametrato al debito residuo; (d) che il beneficiario non è l'intermediario ma il ricorrente, che deve essere libero di destinare come ritiene l'indennizzo eventualmente ricevuto. Nei casi esaminati, alla luce dei criteri sopra indicati, l'ABF ha ritenuto che non ci fosse collegamento funzionale tra il contratto di finanziamento e le polizze assicurative; ha quindi respinto la domanda del ricorrente⁵¹.

⁵¹ Collegio di coordinamento, decisioni [4655/2022](#) e [4657/2022](#).

Per i contratti stipulati sotto la vigenza delle Istruzioni per la rilevazione dei TEGM del 2009, anche in assenza di collegamento tra la polizza e il finanziamento, la commissione trattenuta dall'intermediario per il collocamento della copertura assicurativa deve essere inclusa nel calcolo del TEG. Sempre nell'esame degli stessi casi, il Collegio di coordinamento ha inoltre ricordato che le *Risposte ai quesiti pervenuti in materia di rilevazione dei tassi effettivi globali ai sensi della legge sull'usura* (FAQ), emanate dalla Banca d'Italia nell'ottobre 2009, prevedono che gli importi trattenuti dall'intermediario finanziatore per la stipula della polizza dovranno essere sempre inclusi nel TEG, anche in assenza di collegamento tra i contratti. L'Arbitro ha respinto i ricorsi in quanto, anche considerando nel TEG la commissione addebitata per il collocamento della polizza, il tasso soglia non era stato superato⁵².

In assenza di collegamento tra la polizza e il finanziamento, per i contratti stipulati sotto la vigenza delle Istruzioni per la rilevazione dei TEGM del 2016, la commissione trattenuta dall'intermediario per il collocamento della polizza non deve essere inclusa nel calcolo del TEG. Il Collegio di coordinamento ha esaminato lo stesso tema con riferimento a un finanziamento stipulato nel periodo in cui erano vigenti le **Istruzioni per la rilevazione dei TEGM** emanate dalla Banca d'Italia nel luglio 2016. Poiché le istruzioni del 2016 non specificano che la provvigione per il collocamento della polizza deve essere inclusa nel TEG, laddove sia consentito escludere dal calcolo del TEG il costo della polizza, nemmeno l'eventuale provvigione trattenuta dall'intermediario deve essere considerata ai fini del calcolo. Il ricorso è stato quindi rigettato in quanto l'intermediario aveva correttamente escluso dal calcolo del TEG le commissioni percepite per il collocamento della polizza⁵³.

Per i contratti stipulati sino al 31 marzo 2017 trovano applicazione le Istruzioni per la rilevazione dei TEGM del 2009. Il Collegio di coordinamento ha da ultimo esaminato un caso analogo, riferito a un contratto di finanziamento stipulato nel marzo 2017, al fine di stabilire quali fossero le Istruzioni per la rilevazione dei TEGM applicabili. Al riguardo le istruzioni del 2016 chiariscono che, sino al 31 marzo 2017, gli intermediari devono fare riferimento alle istruzioni pubblicate nell'agosto 2009 per verificare il rispetto dei limiti oltre il quale gli interessi si devono considerare usurari. L'Arbitro ha quindi esaminato la polizza oggetto di ricorso e ha concluso che non poteva considerarsi connessa con il finanziamento in quanto la prestazione non era legata al debito residuo e il beneficiario era l'assicurato. Il Collegio di coordinamento ha poi ricordato che in applicazione delle FAQ nel calcolo del TEG doveva essere inclusa la provvigione dell'intermediario per il collocamento della polizza, e ha quindi accolto il ricorso in quanto il TEG così ricalcolato superava il tasso soglia di riferimento del periodo. L'intermediario è stato condannato a restituire le somme percepite a titolo di interessi, di costo dei premi assicurativi e di altri oneri accessori⁵⁴.

⁵² Collegio di coordinamento, decisioni **4655/2022** e **4657/2022**.

⁵³ Collegio di coordinamento, decisione **2461/2023**.

⁵⁴ Collegio di coordinamento, decisione **2462/2023**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha ribadito, richiamando il proprio precedente orientamento¹, che nell'esprimere una valutazione sull'usurarietà dei tassi di interesse di un finanziamento, il giudice non è vincolato alle indicazioni contenute nella normativa secondaria e in particolare alle Istruzioni per la rilevazione del TEGM.

Con riferimento al caso specifico, la Corte ha chiarito che le spese assicurative devono essere incluse nel calcolo del TEG, al pari di ogni voce di costo volta a remunerare la banca per la concessione del credito, quando tra il contratto di finanziamento e quello assicurativo vi è un collegamento (presunto, come nel caso esaminato, dalla stipula contestuale dei due contratti)².

¹ Cass., Sez. Un., sentenza del 18 settembre 2020, n. 19597.

² Cass., Sez. VI, ordinanza del 1° febbraio 2022, n. 3025.



I pagamenti elettronici

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La direttiva UE/2015/2366 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Revised Directive on Payment Services, PSD2)¹ rafforza i requisiti di sicurezza per i pagamenti elettronici e accresce la protezione degli utenti degli strumenti di pagamento, introducendo l'autenticazione forte del cliente (*strong customer authentication*, SCA)². Se il cliente disconosce un'operazione di pagamento non autorizzata, l'intermediario è tenuto a rimborsarne l'importo immediatamente (in ogni caso al più tardi entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui viene a conoscenza del disconoscimento). In caso di disconoscimento, è onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova eventuale che: (a) l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; (b) il cliente ha agito in modo fraudolento oppure, con dolo o colpa grave, non ha adempiuto ai propri obblighi³. Se il cliente si è comportato con diligenza, seguendo le regole del contratto, sopporta una perdita massima di 50 euro (franchigia).

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

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

³ Il cliente ha l'obbligo di utilizzare lo strumento di pagamento secondo i termini contrattuali, di proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate e di comunicare in modo tempestivo la perdita di possesso della carta (ad es. il furto o lo smarrimento) o l'uso non autorizzato dello strumento, appena ne viene a conoscenza.

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

I pagamenti contactless senza inserire il codice PIN sono ammessi solo in numero limitato ed entro una soglia di valore contenuta. In un caso il cliente aveva subito il furto di una carta di credito dal proprio autoveicolo e i ladri l'avevano poi usata per alcuni pagamenti POS in modalità contactless. Il Collegio ha ricordato che la normativa in questi casi consente di non applicare un doppio fattore di autenticazione (ad es. il codice PIN) per operazioni fino a 50 euro ognuna (questo limite di importo può però essere contrattualmente fissato in misura più bassa) e per un massimo di cinque pagamenti consecutivi, purché il valore complessivo di tali operazioni non superi 150 euro. Poiché nel caso in esame questi limiti erano stati superati e non vi era prova dell'inserimento del codice PIN, l'Arbitro ha accolto il ricorso disponendo la restituzione degli importi sottratti⁵⁵.

La firma sulla ricevuta del POS non è valida ai fini dell'autenticazione forte delle operazioni di pagamento con carta. Un cliente affermava di avere pagato la corsa di un taxi con la carta di credito e di avere ricevuto sul telefono, poco dopo essere sceso dalla vettura, una notifica che comunicava l'addebito di 2.000 euro sulla carta, mai autorizzato. Non riuscendo a ritrovare il tassista, il cliente ha bloccato immediatamente la carta e ha chiesto alla banca il riaccredito delle somme. L'intermediario ha negato il rimborso, sostenendo che l'operazione era stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata con la lettura del microchip della carta e l'apposizione della firma del titolare sul memorandum di spesa (la ricevuta consegnata dall' esercente). Sul punto il Collegio ha accolto la domanda in quanto l'operazione contestata, di importo elevato, avrebbe richiesto l'autenticazione forte del cliente, per la quale non è sufficiente l'apposizione della firma sulla ricevuta⁵⁶.

In caso di errore nell'inserimento dell'IBAN, il cliente che ha effettuato il bonifico ha diritto di conoscere i dati identificativi del soggetto beneficiario del pagamento. In un caso deciso dal Collegio di coordinamento una società aveva effettuato un bonifico inserendo un IBAN errato. Si era quindi rivolta alla banca del beneficiario per ottenere le informazioni utili a identificarlo e a richiedere la restituzione di quanto erroneamente versato. La banca non aveva accolto la richiesta in quanto aveva ritenuto necessaria un'autorizzazione del suo cliente prima di divulgarne i dati identificativi. L'Arbitro ha chiarito che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario errato non è tenuto a restituire la somma indebitamente ricevuta, ma non può rifiutarsi di comunicare al pagatore i dati identificativi (anagrafici o societari) utili a ottenere il rimborso delle somme, in quanto la tutela della privacy viene meno di fronte alla necessità del cliente di tutelare i suoi diritti⁵⁷.

⁵⁵ Decisione **5030/2022**.

⁵⁶ Decisione **15726/2022**.

⁵⁷ Collegio di coordinamento, decisione **6886/2022**.

Se il cliente non fornisce alla banca le informazioni necessarie per completare la procedura di adeguata verifica della clientela, l'intermediario ha il dovere di bloccare le operazioni di pagamento. Una società lamentava che la banca non aveva eseguito alcune operazioni di pagamento (bonifici e pagamento di somme risultanti da un modello F24). La banca si difendeva precisando che il blocco dei pagamenti era dipeso dal comportamento del cliente che non aveva adempiuto in modo adeguato alla richiesta di informazioni per rispettare gli obblighi in materia di antiriciclaggio. L'Arbitro ha osservato che la disciplina antiriciclaggio⁵⁸ richiede agli intermediari di astenersi dall'esecuzione dell'operazione quando non siano in condizione di svolgere l'adeguata verifica della clientela e impone precisi obblighi anche ai clienti. Il Collegio ha quindi respinto il ricorso⁵⁹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di giustizia dell'Unione europea ha chiarito che, se il cliente che ha ordinato il pagamento chiede al proprio prestatore di servizi di pagamento (PSP, spesso una banca) informazioni sull'identità del beneficiario di una transazione, il PSP non può limitarsi a consegnare dati insufficienti. La normativa europea impone infatti di fornire al pagatore informazioni chiare, precise e di elevata qualità che devono essere idonee a identificare la persona fisica o giuridica beneficiaria del pagamento¹.

¹ Corte di giustizia dell'Unione europea, sentenza del 16 marzo 2023, ZG contro Beobank SA (C-351/2021). La sentenza riguarda l'art. 47, comma, 1 lett. a), della direttiva CE/2007/64 sui servizi di pagamento nel mercato interno (Directive on Payment Services, PSD). La PSD è stata sostituita dalla direttiva UE/2015/2366 (PSD2) che, all'art. 57, comma 1, lett. a), contiene una disposizione identica alla precedente.



Le frodi informatiche

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

⁵⁸ D.Lgs. 231/2007.

⁵⁹ Decisione 11465/2022.

sembri l'intermediario, e il *man in the browser*, un software malevolo (malware) che si interpone tra il computer della vittima e il sistema della banca¹.

¹ Per maggiori dettagli, cfr. nel portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti* la pagina: **Pagamenti in sicurezza**, la brochure **Regole semplici per pagamenti sicuri** e la campagna informativa **I Navigati: informati e sicuri!**

Se un'utenza telefonica è associata a più strumenti di pagamento per cambiarla è sufficiente l'invio di una sola password dinamica (one time password, OTP). La società ricorrente lamentava la violazione da parte della banca dei principi relativi all'autenticazione forte del cliente (SCA) per avere consentito ai truffatori di cambiare l'utenza telefonica associata a quattro carte di pagamento attraverso l'invio di una sola OTP. Il Collegio di coordinamento ha ritenuto che, come chiarito dall'Autorità bancaria europea (European Banking Authority, EBA), ai fini della SCA l'utenza telefonica deve essere riferita al titolare e non allo strumento di pagamento. Ne consegue che l'invio di una sola OTP all'utenza telefonica del titolare di più carte di pagamento è sufficiente a integrare uno dei fattori di autenticazione forte del cliente, in linea con le regole richieste in materia; il Collegio non ha quindi accolto la domanda del cliente⁶⁰.

In caso di SMS spoofing l'utente risponderà per colpa grave solo in presenza di indici gravi di inattendibilità o anomalia dei messaggi inviati dai frodatori. In un caso di disconoscimento di operazioni non autorizzate, l'ABF, in linea con il consolidato orientamento dei Collegi, ha ribadito che se un utente è vittima di *SMS spoofing* ha diritto al rimborso delle operazioni non autorizzate, a meno che non risulti la sua grave negligenza nell'aver agevolato la truffa. A tal fine assumono rilevanza indici di anomalia o di inattendibilità del messaggio truffaldino. Nel caso esaminato gli SMS recavano come mittente la denominazione utilizzata dall'intermediario, si inserivano in conversazioni contenenti altri messaggi genuini e contenevano link apparentemente riferibili alla banca. L'Arbitro ha quindi escluso la colpa grave del ricorrente e ha accolto la sua domanda di restituzione dell'importo delle operazioni disconosciute⁶¹, al netto della franchigia di 50 euro⁶².

La banca deve utilizzare due canali diversi per l'invio delle password dinamiche e provare almeno in via presuntiva la colpa grave dell'utente. In linea con la posizione condivisa dai Collegi, l'Arbitro ha ribadito che se il sistema di sicurezza dell'intermediario prevede la trasmissione di una OTS – ossia una password dinamica, ulteriore rispetto alla OTP e inviata via SMS per l'autorizzazione di operazioni qualificate come sospette – deve essere utilizzato un canale di invio diverso da quello previsto per la comunicazione della prima OTP. Nel caso in esame la OTP era stata generata dall'app dell'intermediario e la OTS era stata inviata via SMS: il Collegio ha quindi rilevato l'adeguatezza del sistema di autenticazione. All'utente era stata anche inviata una notifica sul telefono che lo avvertiva di un accesso effettuato da un browser diverso

⁶⁰ Collegio di coordinamento, decisione **13398/2022**.

⁶¹ Decisione **9862/2022**.

⁶² La normativa prevede che se il cliente si è comportato con diligenza (senza dolo o colpa grave) sopporterà una perdita massima di 50 euro (franchigia) in caso di operazioni di pagamento non autorizzate derivanti dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita.

da quello di solito utilizzato. L'Arbitro ha ritenuto che quest'ultima notifica, associata all'invio della OTS, fosse sufficiente a consentire all'utente di accorgersi dell'operazione in corso; ha quindi rigettato il ricorso, ritenendo provata in via presuntiva la colpa grave del cliente⁶³. In un altro caso, considerata la mancata prova da parte della banca della colpa grave del cliente, l'ABF ha condannato l'intermediario a restituire al ricorrente la somma di 199.950 euro⁶⁴.

In caso di frode diretta a modificare i destinatari dei bonifici, l'eventuale concorso di colpa del cliente comporta la riduzione del rimborso dovuto dalla banca.

L'ABF si è occupato del disconoscimento di bonifici disposti in favore di beneficiari diversi da quelli indicati nell'ordine di pagamento. Nel caso esaminato una società lamentava che due bonifici disposti dalla stessa, entrambi di importo elevato (superiore a 50.000 euro), erano stati accreditati sul conto di sconosciuti; allegava quindi gli ordini delle operazioni, sui quali compariva l'IBAN corretto che invece era assente nelle ricevute finali. L'Arbitro ha osservato che, dopo il primo bonifico, la banca aveva avvisato la cliente su possibili intromissioni informatiche volte a modificare i destinatari dei bonifici, suggerendo alcune azioni che la società aveva tuttavia messo in atto soltanto dopo l'esecuzione del secondo bonifico. L'ABF ha quindi condannato la banca a rimborsare alla società soltanto 98.000 euro, importo corrispondente alla somma del primo bonifico e della metà del secondo, per il quale il Collegio ha ravvisato un concorso di colpa della società stessa⁶⁵.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Busto Arsizio, in un caso di *spoofing* avvenuto mediante SMS e successiva telefonata, richiamando anche gli orientamenti ABF, ha ritenuto che l'intermediario non avesse provato la colpa grave del cliente. Il giudice ha ritenuto la truffa particolarmente sofisticata, sottolineando l'assenza di indici di inattendibilità del messaggio fraudolento (errori grammaticali o sintattici, oppure altre incoerenze), nonché l'apparente riferibilità del link inviato nel messaggio al sito internet della banca. Quest'ultima è stata quindi condannata a rimborsare al cliente le operazioni non autorizzate¹.

La Corte di cassazione, con riferimento a una truffa avvenuta prima dell'entrata in vigore dell'attuale quadro normativo, ha escluso la responsabilità dell'intermediario per i danni subiti dal cliente a causa di un'operazione di bonifico disconosciuta. Ha infatti ritenuto provati sia l'idoneità del sistema di sicurezza a impedire l'accesso ai dati personali del correntista da parte di terzi, sia – in via presuntiva – il comportamento imprudente e negligente del cliente².

¹ Tribunale di Busto Arsizio, sentenza del 14 ottobre 2022, n. 1434.

² Cass., Sez. I, ordinanza del 13 marzo 2023, n. 7214.

⁶³ Decisione **3835/2022**.

⁶⁴ Decisione **4996/2022**.

⁶⁵ Decisione **1439/2022**.



IL QUADRO DI RIFERIMENTO

L'assegno bancario è un titolo di credito contenente l'ordine impartito da un correntista (traente) alla propria banca (trattaria) di pagare a favore del beneficiario una somma di denaro.

L'assegno circolare è emesso da una banca o dagli uffici postali autorizzati a emetterlo, per somme già disponibili presso gli intermediari al momento dell'emissione; non può essere emesso senza l'indicazione del nome del beneficiario e per richiederlo non è necessario essere titolari di un conto corrente presso la banca emittente. La banca negoziatrice è quella presso la quale l'assegno viene presentato per l'incasso dal cliente.

Per maggiori dettagli, cfr. la scheda informativa relativa all'assegno nel portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

La responsabilità per lo smarrimento di un assegno bancario da parte di un corriere ricade sulla banca negoziatrice che ha effettuato la spedizione. L'Arbitro ha accolto un ricorso con il quale il cliente chiedeva il rimborso di un assegno bancario, versato per l'incasso presso la propria banca, che era poi stato smarrito durante il trasporto da parte di un corriere incaricato dalla banca stessa. Il Collegio ha innanzitutto ritenuto invalida la clausola contrattuale secondo la quale era esclusa la responsabilità dell'intermediario per lo smarrimento del titolo durante il trasporto. Secondo l'Arbitro il corriere incaricato dalla banca del trasporto è considerato un ausiliario di quest'ultima; per questo motivo l'intermediario non deve essere ritenuto responsabile per la perdita del titolo, a meno che non dimostri che lo smarrimento da parte del corriere sia stato determinato da una causa sopravvenuta non imputabile al corriere stesso⁶⁶.

La banca trattaria è responsabile nei confronti del cliente quando non si accorge che la firma apposta su un assegno bancario che sta pagando al beneficiario è differente dallo specimen⁶⁷ depositato dal cliente. In un caso l'Arbitro ha accertato la responsabilità dell'intermediario per non avere osservato i doveri di controllo della firma apposta su un assegno prima di effettuare il pagamento. L'assegno era stato rubato dal carnet del ricorrente e presentato alla banca per l'incasso da un falso beneficiario. Il Collegio, in linea con l'orientamento consolidato della giurisprudenza, ha condannato la banca a restituire al cliente l'intero importo dell'assegno in quanto la difformità della firma apposta sull'assegno rispetto allo specimen depositato dal cliente era molto evidente⁶⁸.

⁶⁶ Decisione **5579/2022**.

⁶⁷ Lo specimen è un esemplare di firma effettuata dal cliente su apposito supporto, affinché la banca possa controllare l'autenticità delle firme apposte negli assegni presentati.

⁶⁸ Decisione **12739/2022**.

Nel caso di assegni circolari contraffatti, la banca negoziatrice è responsabile se rassicura il beneficiario della genuinità dell'assegno sulla base del solo “bene emissione” informale (conferma telefonica) della banca emittente, senza conferma scritta di quest'ultima. In linea con l'orientamento del Collegio di coordinamento⁶⁹, l'Arbitro ha riconosciuto la responsabilità della banca negoziatrice per avere rilasciato al cliente la dichiarazione del “bene emissione” di un assegno circolare a seguito della sola rassicurazione telefonica di un finto impiegato della banca emittente, senza chiedere una conferma scritta. Ha invece escluso la responsabilità della banca emittente, perché questa risultava del tutto estranea da qualunque effettiva comunicazione di bene emissione del titolo⁷⁰. In applicazione dei medesimi principi l'ABF ha in un altro caso condannato la banca negoziatrice a corrispondere al cliente l'importo di 75.000 euro⁷¹.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

La Corte di cassazione ha affermato che, in caso di pagamento di un assegno bancario con firma falsa, per ritenere responsabile la banca occorre che la difformità della firma sia rilevabile a prima vista, in base alle conoscenze del bancario medio, il quale non è tenuto a dotarsi di particolari attrezzature per rilevare la falsificazione o a mostrare le qualità di un esperto grafologo. Nel caso esaminato la Corte ha ritenuto che la contraffazione dei titoli fosse riconoscibile e dunque ha accolto la domanda del cliente: con un attento confronto tra le firme presenti sull'assegno e lo specimen depositato dal cliente un cassiere dotato di competenza professionale si sarebbe potuto accorgere della difformità¹.

¹ Cass., Sez. I, sentenza del 25 novembre 2022, n. 34873.



I sistemi privati di informazione creditizia

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

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

⁶⁹ Collegio di coordinamento, decisione **20978/2020**.

⁷⁰ Decisione **13794/2022**.

⁷¹ Decisione **3743/2022**.

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

Il cliente può chiedere all'intermediario o ai SIC di conoscere le informazioni presenti nell'archivio a proprio nome e di ottenere la cancellazione o la modifica dei dati non corretti. Per maggiori informazioni, cfr. il portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*.

Il preavviso di segnalazione può essere messo a disposizione del cliente anche nell'area riservata dell'home banking, se questa modalità di comunicazione è prevista nel contratto. Un cliente, titolare di un finanziamento, affermava che la banca lo aveva segnalato negativamente presso un SIC senza avere inviato alcun preavviso. Precisava che tale comunicazione era stata inserita nell'area riservata del sito della banca, ma non vi erano evidenze tracciabili che ne attestassero la presa visione: l'intermediario non avrebbe quindi potuto dimostrare la ricezione del preavviso. Il Collegio ha respinto il ricorso rilevando che il contratto conteneva una clausola, approvata in modo specifico dal cliente, per effetto della quale quest'ultimo avrebbe avuto accesso dalla sua area personale alla documentazione relativa al rapporto, inclusi i preavvisi di segnalazione nei SIC. Il contratto inoltre prevedeva un sistema di *alert*, mediante SMS o e-mail, per informare il cliente della presenza di nuove comunicazioni. A fronte di tali previsioni, il ricorrente si era limitato a negare la ricezione del preavviso, senza provare di essersi trovato nell'impossibilità di averne notizia, come invece richiesto dal Codice di condotta dei SIC⁷².

Il cliente che lamenta di avere subito un danno a causa di una segnalazione illegittima in una banca dati creditizia deve provare l'esistenza del danno e il suo ammontare. Un cliente lamentava di essere stato segnalato in un SIC senza preavviso e di averne avuto notizia in occasione della richiesta di un prestito a un altro intermediario che, per questo motivo, glielo aveva negato: affermava quindi di avere subito un danno e ne chiedeva il risarcimento. Il Collegio, pur avendo rilevato la carenza di preavviso, ha comunque rigettato la richiesta di risarcimento. Secondo l'ABF il ricorrente, per poter ottenere il risarcimento, avrebbe dovuto dimostrare che la mancata concessione del finanziamento era dipesa esclusivamente dalle segnalazioni negative. Non è stato riconosciuto neppure un danno per la lesione dell'immagine di buon pagatore del cliente, in quanto risultava pacifico che il cliente non avesse pagato all'intermediario diverse rate del prestito⁷³.

⁷² Decisione **12093/2022**.

⁷³ Decisione **5006/2022**.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Benevento¹ si è pronunciato su una richiesta di risarcimento di un'impresa che una banca aveva iscritto per errore in un SIC. L'impresa lamentava di avere subito sia un danno di immagine nei rapporti con i fornitori, che avevano cominciato a negare dilazioni dei pagamenti sino ad allora sempre concesse, sia un danno patrimoniale per la mancata concessione di un prestito necessario ad ampliare il suo giro d'affari. Il giudice ha accolto in parte la domanda: non ha ritenuto sufficiente la prova offerta dall'impresa di non avere potuto ottenere credito da altri istituti bancari a causa della segnalazione: ciò in quanto la società avrebbe dovuto anche provare il beneficio economico derivante dall'impiego di tale somma. Il Tribunale ha invece riconosciuto un danno all'immagine: la società aveva infatti dimostrato che la segnalazione aveva intaccato la reputazione di impresa rispettosa delle scadenze nei confronti dei creditori, determinando così la mancata dilazione dei pagamenti che in passato aveva sempre ricevuto dai fornitori.

¹ Tribunale di Benevento, sentenza del 20 giugno 2022, n. 1433.



La Centrale dei rischi

IL QUADRO DI RIFERIMENTO

La Centrale dei rischi (CR) è una banca dati gestita dalla Banca d'Italia che fornisce un quadro di insieme dei debiti di famiglie e imprese verso il sistema bancario e finanziario. Utile ai clienti che hanno una buona “storia creditizia” per ottenere un finanziamento più facilmente e a condizioni migliori, è uno strumento adoperato da banche e società finanziarie per valutare la capacità dei clienti di restituire i finanziamenti concessi (per maggiori informazioni, cfr. il *Glossario* del portale della Banca d'Italia: *L'Economia per tutti*).

Il cliente consumatore deve essere preavvertito quando l'intermediario segnala per la prima volta informazioni negative sul suo conto, quali inadempimenti persistenti o sofferenze (art. 125 TUB). I clienti possono accedere gratuitamente ai propri dati registrati presso la CR attraverso la piattaforma *Servizi online per il cittadino* (disponibile sul sito della Banca d'Italia) o le Filiali della Banca d'Italia. La richiesta di correzione di errori nelle segnalazioni può essere indirizzata direttamente all'intermediario, che è responsabile della correttezza delle informazioni trasmesse ed è tenuto a rettificarle nel caso risultino errate o incomplete (per maggiori dettagli, cfr. *Le guide della Banca d'Italia. La Centrale dei rischi in parole semplici*).

Quando una segnalazione illegittima causa un danno, la banca ha l'obbligo di risarcire il cliente ingiustamente segnalato. Una società lamentava di essere stata illegittimamente segnalata in CR per uno sconfinamento determinato da errori della banca nella contabilizzazione di alcune ricevute bancarie (Riba) consegnate per l'incasso; chiedeva quindi il risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali subiti. L'intermediario, dopo avere ricevuto il reclamo dell'impresa, aveva rettificato la segnalazione, negando però la sua responsabilità nella vicenda e rifiutando il risarcimento. L'Arbitro ha affermato che la segnalazione era dipesa da un errore della banca ed era illegittima; ha inoltre rilevato che la stessa, rimasta a lungo visibile prima di essere cancellata, aveva danneggiato la reputazione di buon pagatore dell'azienda che aveva riscontrato problemi documentati di accesso al credito. Il Collegio ha preliminarmente ricordato che il risarcimento del danno non patrimoniale può essere concesso solo se il cliente fornisce prova dello stesso, anche in via presuntiva. Nel caso esaminato, considerato che il cliente aveva fornito la prova richiesta, la banca è stata condannata a risarcire il danno non patrimoniale per la lesione della reputazione, nonché quello patrimoniale costituito dalle spese legali sostenute dall'impresa⁷⁴.

L'intermediario che acquista un credito già segnalato a sofferenza deve dare continuità alla segnalazione, se non vi sono nuovi elementi che richiedano una valutazione diversa. I piani di rientro rateale del debito non costituiscono un elemento di novità rilevante ai fini della cessazione della segnalazione. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato su un caso in cui un cliente contestava la legittimità della condotta della banca che aveva acquistato un credito segnalato a sofferenza nella CR e aveva provveduto a confermare in continuità la segnalazione. Secondo il cliente, la banca, prima di procedere, avrebbe dovuto accertare se il debitore versava ancora in stato di insolvenza (presupposto della segnalazione a sofferenza), considerato che aveva sottoscritto un piano di rientro del debito e pagava le rate con regolarità. L'Arbitro ha affermato che in caso di acquisto da parte dell'intermediario di un credito a sofferenza, questo deve dare continuità alla segnalazione se, come nel caso esaminato, non emergono nuovi elementi che rendano necessaria una nuova valutazione della posizione del debitore. Il Collegio ha chiarito che non costituisce elemento di novità la sottoscrizione di un accordo di rientro rateale del debito, che comporta solo la riduzione dell'importo segnalato a sofferenza dopo il pagamento di ogni rata: le banche sono però tenute a chiarire ai clienti che alla sottoscrizione del piano di rientro non consegue la cessazione della segnalazione. L'ABF ha quindi respinto il ricorso⁷⁵.

LA POSIZIONE DELLA GIURISPRUDENZA

Il Tribunale di Sassari¹ ha affermato che una segnalazione CR illegittima non produce un danno in sé. Chi ritiene di avere subito un danno (sia di natura patrimoniale sia

¹ Tribunale di Sassari, sentenza del 25 gennaio 2023, n. 83.

⁷⁴ Decisione **12139/2022**.

⁷⁵ Collegio di coordinamento, decisione **1317/2023**.

non patrimoniale) deve fornire la prova di tale circostanza e dell'entità del danno subito: in mancanza, il giudice non può nemmeno quantificare in via equitativa il danno, la cui liquidazione presuppone pur sempre la dimostrazione dell'esistenza di un pregiudizio.



La Centrale di allarme interbancaria

IL QUADRO NORMATIVO

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

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

¹ L. 386/1990 e D.lgs. 218/2017.

Il cliente che emette un assegno senza i fondi necessari per fare fronte al pagamento può evitare di essere segnalato in CAI se, entro 60 giorni, provvede al pagamento tardivo del titolo (comprensivo degli oneri accessori) e ne dà prova all'intermediario entro lo stesso termine. Una società affermava di essere stata segnalata in CAI dalla propria banca in modo illegittimo e chiedeva la cancellazione di tale iscrizione. Secondo l'Arbitro la ricorrente – che aveva emesso alcuni assegni senza avere sul conto i fondi sufficienti per fare fronte al pagamento – per evitare le sanzioni previste dalla legge avrebbe dovuto pagare il valore dell'assegno, gli interessi, la penale e le eventuali spese di protesto⁷⁶ entro 60 giorni dall'emissione, fornendo

⁷⁶ Il protesto è l'atto ufficiale con cui viene constatato, da un pubblico ufficiale abilitato (ad es. un notaio o un ufficiale giudiziario), il mancato pagamento di una cambiale o di un assegno bancario.

entro lo stesso termine alla propria banca la prova di questo pagamento tardivo. L'ABF ha quindi rigettato il ricorso, considerato che la società aveva effettuato il versamento tardivo oltre il limite stabilito dalla legge. Il Collegio ha infine precisato che non avrebbe potuto disporre la cancellazione della segnalazione, posto che al momento della decisione erano trascorsi i sei mesi oltre i quali la segnalazione viene eliminata dal sistema⁷⁷.

⁷⁷ Decisione **11869/2022**.

AMMISSIBILE

INAMMISSIBILE

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



La competenza temporale, per materia e per valore

Il ricorso è ammissibile se, nonostante il rapporto sia sorto prima del limite temporale della competenza dell'ABF¹, la domanda del cliente riguarda una vicenda avvenuta entro il sesto anno precedente la data di presentazione del ricorso. In un caso relativo a un buono fruttifero postale sottoscritto nel 1998, la questione controversa si riferiva alla gestione della richiesta di rimborso del buono che era avvenuta nel 2022 e quindi entro i sei anni precedenti la data di presentazione del ricorso. L'intermediario contestava l'ammissibilità del ricorso considerando rigidamente il criterio della competenza temporale. L'Arbitro ha richiamato il principio espresso di recente dal Collegio di coordinamento² secondo cui, in caso di controversia su un rapporto sorto prima del limite di competenza temporale dell'ABF, il ricorso è ammissibile se la domanda del ricorrente (avanzata entro i sei anni) riguarda vicende successive alla costituzione del rapporto stesso e non vizi originari dell'atto. Nel ricorso in esame l'Arbitro ha quindi rigettato la tesi dell'intermediario e ha esaminato la domanda del cliente³.

L'ABF può decidere sui contratti di cessione di crediti di imposta se la domanda non richiede l'interpretazione o l'applicazione di norme tributarie. Il Collegio di coordinamento si è espresso in merito a un ricorso in tema di cessione dei crediti di imposta derivanti da ristrutturazione edilizia (Superbonus 110 per cento). Nel caso esaminato la banca contestava l'incompetenza per materia dell'Arbitro, in quanto l'attività di acquisto di tali crediti non rientrerebbe tra quelle di carattere bancario e finanziario di competenza dell'ABF.

Il Collegio di coordinamento è intervenuto chiarendo che la condotta dell'intermediario può essere analizzata dall'Arbitro se riguarda vicende attuative della cessione dei crediti di imposta, purché non vengano contestati aspetti relativi alla formazione e all'erogazione del credito di imposta stesso. Nel caso in esame, considerato che il ricorrente lamentava questioni riguardanti la maturazione del credito di imposta

¹ A partire dal 1° ottobre 2022, l'ABF è competente su ricorsi riguardanti operazioni o comportamenti avvenuti nei sei anni precedenti la loro presentazione.

² Collegio di coordinamento, decisione **4656/2022**.

³ Decisione **850/2023**.

(quali tempistiche, modalità e condizioni per le comunicazioni all'Agenzia delle Entrate), il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile⁴.

In un diverso caso sempre riguardante il Superbonus, il ricorrente affermava che la banca aveva rigettato una proposta di cessione del credito di imposta senza comunicare le ragioni del rifiuto e con notevole ritardo; chiedeva quindi di conoscere le motivazioni della scelta dell'intermediario e domandava il risarcimento del danno per il ritardo nella valutazione della proposta. Il Collegio, richiamando il principio di diritto affermato dal Collegio di coordinamento in materia, ha ritenuto di poter esaminare la domanda del ricorrente: la banca è stata condannata a specificare le ragioni del diniego, mentre la domanda di risarcimento del danno è stata respinta per mancanza di prova⁵.

Non possono essere esaminate dall'Arbitro domande che, seppure formulate in termini di accertamento di un diritto, sono volte a ottenere la condanna dell'intermediario al pagamento di una somma di denaro superiore al limite di 200.000 euro. L'Arbitro è stato chiamato a pronunciarsi sull'ammissibilità di un ricorso presentato da una società che lamentava il mancato accredito sul proprio conto corrente di un bonifico estero di importo superiore a 200.000 euro (limite di competenza dell'ABF). Il Collegio ha confermato il proprio consolidato orientamento⁶ secondo cui il limite della competenza per valore impedisce non solo le espresse domande di condanna al pagamento di una somma di denaro superiore a 200.000 euro, ma anche le domande che, pur formalmente volte all'accertamento di un diritto, siano nella sostanza finalizzate alla condanna dell'intermediario per importi superiori alla soglia. Nel caso in esame l'Arbitro ha infatti dichiarato il ricorso inammissibile in quanto la domanda della società ricorrente, benché formulata in termini di accertamento, mirava alla condanna dell'intermediario al pagamento di una somma di denaro superiore al limite della competenza per valore⁷.



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

In caso di truffa su una carta di credito, il ricorso può essere presentato solo dal titolare del conto corrente sul quale le operazioni sono state addebitate. L'ABF si è occupato di un caso relativo a operazioni fraudolente eseguite su una carta di credito abbinata a un conto corrente aziendale. La domanda di rimborso delle somme sottratte era stata presentata a titolo personale dal ricorrente e non per conto della società della quale era legale rappresentante. Il Collegio ha dichiarato il difetto di legittimazione attiva del ricorrente: le conseguenze dannose derivanti dall'esecuzione delle operazioni fraudolente si erano infatti prodotte nella sfera patrimoniale della società, soggetto giuridicamente distinto dal ricorrente che aveva agito in proprio. L'ABF ha quindi rigettato il ricorso⁸.

⁴ Collegio di coordinamento, decisione **9642/2022**.

⁵ Decisione **13177/2022**.

⁶ Collegio di coordinamento, decisione **3169/2014**.

⁷ Decisione **6789/2022**.

⁸ Decisione **13387/2022**.



Contro chi è possibile presentare ricorso (la legittimazione passiva)

Non è possibile presentare ricorso all'ABF contro la banca che sia mero collocatore (e non emittente) di uno strumento di pagamento mediante il quale siano state effettuate operazioni non autorizzate. In un caso relativo all'utilizzo fraudolento di una carta di credito la banca contro cui era stato presentato il ricorso, che aveva collocato lo strumento, eccepiva il proprio difetto di legittimazione passiva ritenendo che la domanda dovesse essere rivolta nei confronti della banca emittente della carta. L'Arbitro ha preliminarmente evidenziato che il Collegio di coordinamento aveva già preso posizione sul tema, affermando la legittimazione passiva della banca collocatrice della carta solo quando le circostanze del rapporto concreto consentono di ritenerla coinvolta nel rapporto creditizio⁹. Nel caso esaminato il Collegio ha considerato che la banca convenuta era mera collocatrice della carta: gli estratti conto riportavano esclusivamente la denominazione dell'emittente e le previsioni contrattuali relative alle contestazioni e alla gestione dei reclami chiarivano la competenza di quest'ultimo. L'Arbitro ha quindi rigettato il ricorso, osservando anche che il reclamo era stato inviato alla banca emittente e che quest'ultima aveva fornito riscontro¹⁰.



Il preventivo reclamo

Il ricorso presentato all'Arbitro deve avere lo stesso oggetto del reclamo. In un caso relativo a una carta di credito rotativo (denominato anche credito revolving)¹¹, la banca contestava la difformità tra il contenuto del reclamo e le richieste formulate nel ricorso, osservando che l'indeterminatezza del reclamo le aveva impedito di fornire al cliente un valido riscontro. L'Arbitro ha ricordato che il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo, principio che deve essere inteso come tendenziale identità tra le richieste e gli elementi di fatto e di diritto contenuti nel reclamo e quelli presenti nel ricorso. Dopo avere osservato che le contestazioni formulate nel reclamo risultavano generiche e che il cliente aveva esposto le ragioni delle proprie richieste soltanto nel ricorso, il Collegio ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso stesso¹².

Il cliente, prima di rivolgersi all'Arbitro, deve attendere il decorso del termine concesso alla banca per rispondere al reclamo. In un caso relativo al furto di carte di pagamento, la banca sosteneva che il ricorso era stato presentato prima del decorso del termine concesso agli intermediari per riscontrare i reclami dei

⁹ Collegio di coordinamento, decisione **6182/2013**, in cui era stato dato rilievo a circostanze quali la denominazione dello strumento, la connessione del servizio con il conto corrente bancario, i messaggi pubblicitari dell'intermediario e le previsioni del contratto.

¹⁰ Decisione **6818/2022**.

¹¹ Per la definizione di credito revolving, cfr. il paragrafo: *Il credito ai consumatori* del capitolo 3.

¹² Decisione **16006/2022**.

clienti¹³. L'Arbitro ha ricordato il principio espresso dal Collegio di coordinamento secondo cui la presentazione del ricorso prima del decorso del termine – in assenza di riscontro della banca – ne determina l'inammissibilità; il tempo normativamente previsto consente infatti all'intermediario di riflettere sulla pretesa del cliente e di valutare se accogliere le relative domande prima che venga presentato il ricorso¹⁴. Considerato che nel caso esaminato non era trascorso il termine di 15 giorni lavorativi previsto per il riscontro al reclamo, il Collegio ha dichiarato l'inammissibilità del ricorso stesso¹⁵. In un altro caso l'Arbitro ha ricordato che il ricorso dichiarato inammissibile per mancato rispetto del termine di riscontro al reclamo può essere ripresentato previo invio di nuovo reclamo¹⁶.



Le altre questioni di procedura

Il ricorso è inammissibile se è pendente un giudizio amministrativo sulla legittimità di un provvedimento dell'Autorità garante per la concorrenza e il mercato (AGCM) rilevante per la decisione del ricorso stesso. Il Collegio di coordinamento si è pronunciato su un ricorso relativo a buoni fruttiferi postali prescritti. Il cliente lamentava la scorrettezza del comportamento dell'intermediario, che non avrebbe fornito, nel corso del rapporto, informazioni circa l'approssimarsi del termine di prescrizione dei buoni. Il Collegio ha richiamato una recente pronuncia dell'AGCM che tra l'altro aveva sanzionato l'intermediario per non avere comunicato preventivamente ai clienti lo spirare del termine di prescrizione dei buoni in prossimità dello stesso. L'Arbitro ha ritenuto che il provvedimento dell'AGCM fosse rilevante per la decisione del ricorso; tuttavia, considerato che il provvedimento stesso era stato impugnato davanti al TAR, il Collegio ha dichiarato il ricorso inammissibile. L'ABF ha inoltre precisato che il cliente potrà riproporre il ricorso quando il provvedimento dell'AGCM diverrà definitivo¹⁷.

¹³ In materia di servizi di pagamento, il termine massimo per la risposta al reclamo da parte dell'intermediario è di 15 giorni lavorativi dalla sua ricezione. Per le altre materie, il termine è di 60 giorni (cfr. **disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia**, sezione XI, par. 3).

¹⁴ Collegio di coordinamento, decisione **15400/2021**.

¹⁵ Decisione **15458/2022**.

¹⁶ Decisione **16417/2022**.

¹⁷ Collegio di coordinamento, decisione **2460/2023**.

