



ORDINE DEI  
DOTTORI COMMERCIALISTI E DEGLI  
ESPERTI CONTABILI

M I L A N O

SAF • SCUOLA DI ALTA FORMAZIONE LUIGI MARTINO

# Arbitro Bancario Finanziario

nr. 46. Commissione  
Metodi ADR

a cura di  
Marcella Caradonna  
Maria Grazia Salerno  
Paola Salerno

*i quaderni*



S.A.F. LUIGI MARTINO

Fondazione dei Dottori Commercialisti di Milano





---

# Arbitro Bancario Finanziario

nr. 46. Commissione  
Metodi ADR

a cura di  
Marcella Caradonna  
Maria Grazia Salerno  
Paola Salerno

## I Quaderni della Scuola di Alta Formazione

### Comitato Istituzionale:

Vincenzo Delle Femmine, Marcello Fontanesi, Giuseppe Grechi, Nicola Mastropasqua, Lorenzo Ornaghi, Angelo Provasoli, Gianfelice Rocca, Andrea Sironi, Alessandro Solidoro, Eduardo Ursilli.

### Comitato Scientifico:

Giuseppe Bernoni, Luigi Carbone, Donato Centrone, Pasquale Cormio, Franco Dalla Sega, Sergio Galimberti, Felice Martinelli, Guido Marzorati, Lorenzo Pozza, Patrizia Riva, Massimo Saita, Paola Saracino, Alessandro Solidoro.

### Comitato Editoriale:

Claudio Badalotti, Aldo Camagni, Ciro D'Aries, Francesca Fieconi, Carlo Garbarino, Francesco Novelli, Patrizia Riva, Alessandro Solidoro, Gian Battista Stoppani, Alessandra Tami, Dario Velo, Cesare Zafarana.

### Commissione Metodi ADR:

*Delegati del Consiglio:* Marcello Guadalupi, Francesco Randazzo.

*Presidente della Commissione:* Marcella Caradonna.

*Componenti:* Alessandro Augusto, Pasqualino Alicandro, Massimiliano Allievi, Annarita Amadio, Maria Rita Astorina, Claudia Baggini, Caterina Barbaria, Pierpaolo Basile, Giacomo Alberto Bermone, Massimo Bianchi, Marco Bobba, Chiara Bonomo, Monica Burato, Claudia Angela Busnelli, Rosa Caliendo, Federico Campi, Michele Cappelli, Michele Sisto Carabellese, Stefano Carazzali, Adriano Carena, Mira Carpi, Francesca Cassago, Sarah Cattaneo, Monica Cavenago, Vittoria Centomo, Maria Rosaria Colonna, Paola Cossa, Paola Costa, Cristiano Del Torre, Rocco Della Pietra, Pasqua Loredana D'Onofrio, Emmanuelle Fourlegnie, Piero Gazzarrini, Paola Gherarducci, Nicola Grassi, Marco Guantieri, Fabrizio La Rosa, Morena La Tanza, Annalisa Longhi, Marco Manzoli, Walter Marazzani, Fabio Mariani, Giampaolo Marzani, Adriana Melgrati, Paola Mignani, Andrea Moiraghi, Claudio Montagna, Pietro Biagio Monterisi, Daniela Barbara Morlacchi, Egle Anna Maria Murattera, Gianluca Nicolini, Massimo Oldani, Valeria Emma Ornaghi, Stefano Pavletic, Laura Pigoli, Luisa Maria Porrini, Renzo Radicioni, Raimondo Dino Ratti, Marco Lorenzo Riva, Patrizia Riva, Massimo Rizza, Giovanni Rossi, Maria Grazia Salerno, Paola Salerno, Emma Maria Santagostino, Francesca Scarangella, Maurizio Spinosa, Massimo Splendore, Michela Stella, Aldo Stesuri, Vincenzo Strigaro, Renata Carla Varisco, Giovanni Volonterio, Cesare Zafarana, Marco Bernardino Zampetti.

*Osservatori:* Roberto Ambrosini, Alessandro Bossi, Maria Ferraro, Mariacarla Giorgetti, Cristina Menichino, Sergio Monterisi, Barbara Musso, Anna Paola Negri-Clementi, Gianluca Orrù, Silvia Pagani, Vittoria Poli, Massimo Tucci.

### Direttore Responsabile:

Patrizia Riva

### Segreteria:

Elena Cattaneo  
corso Europa, 11 • 20122 Milano  
tel: 02 77731121 • fax: 02 77731173

## INDICE

Prefazione ( <i>Marcella Caradonna</i> ).....	7
1. Parte Prima ( <i>Maria Grazia Salerno</i> ).....	9
1.1. Introduzione al Sistema Arbitro Bancario Finanziario (ABF).....	9
1.1.1. La vigilanza.....	9
1.1.2. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).....	10
1.1.3. Caratteristiche.....	12
1.1.4. Competenza dei reclami.....	13
1.1.5. Nuove disposizioni ABF – Segnalazione dei Prefetti .....	14
1.2. Obblighi degli intermediari.....	15
1.2.1. Intermediari obbligo di adesione all'ABF .....	15
1.2.2. Inadempimento dell'intermediario .....	17
1.2.3. Direttive comportamentali dell'intermediario .....	17
1.3. Modalità della procedura per instaurare il ricorso .....	17
1.3.1. Condizione di procedibilità.....	17
1.3.2. Costo e dati informativi obbligatori .....	18
1.3.3. Modalità di consegna .....	18
1.3.4. Tempistica istruttoria .....	19
1.3.5. Temporalità e sospensione dei termini .....	19
1.4. Procedura amministrativa .....	20
1.4.1. Compiti delle segreterie.....	20

1.5. Ruolo dell'Organo Decidente .....	21
1.5.1. Poteri decisionali.....	21
1.5.2. Collegi, competenza locale e composizione .....	21
1.5.3. Collegio di Coordinamento .....	22
1.6. Estinzione del procedimento .....	23
1.6.1. Adesione conciliativa .....	23
1.6.2. Procedura arbitrale.....	23
1.6.3. Cessazione della materia del contendere .....	23
2. Parte seconda	
( <i>Paola Salerno</i> ).....	25
2.1. Altri sistemi ADR in ambito bancario/finanziario.....	25
2.1.1. Premessa .....	25
2.1.2. Il Conciliatore BancarioFinanziario.....	26
2.1.3. Mediazione .....	26
2.1.4. Ombudsman-Giurì Bancario.....	28
2.1.5. Arbitrato.....	29
3. Parte terza	
( <i>Alessandro Augusto, Marcella Caradonna, Adriano Carena,</i> <i>Maria Ferraro, Egle Muraterra, Maria Grazia Salerno,</i> <i>Paola Salerno</i> ).....	31
3.1. Analisi delle decisioni assunte .....	31
3.1.1. Premessa .....	31
3.1.2. Analisi delle casistiche.....	33
4. Parte quarta	
( <i>Maria Grazia Salerno</i> ).....	45
4.1. Estratto relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 pubblicata 1° agosto 2012.....	45
4.1.1. Premessa .....	45

---

4.1.2. Orientamenti ed estratti delle principali decisioni assunte dai Collegi.....	46
4.1.3. Dati statistici.....	54
5. Parte quinta ( <i>Paola Salerno</i> ).....	57
5.1. Modulistica di presentazione dei reclami .....	57
6. Conclusioni ( <i>Marcella Caradonna</i> ) .....	67



## PREFAZIONE<sup>(\*)</sup>

Negli ultimi anni si è assistito ad una sempre crescente attenzione del Legislatore sia comunitario che italiano verso gli strumenti di risoluzione delle controversie alternativi al tradizionale ricorso alle aule giudiziarie, meglio noti come strumenti ADR (*alternative dispute resolution*).

La tendenza deriva senza dubbio dall'esigenza di ridurre il volume di contenzioso che, ormai, nel nostro Paese, supera le sei milioni di cause, ma anche dalla consapevolezza che il ricorso a strade più snelle e convenienti non solo agevola le parti coinvolte, ma costituisce un percorso di efficienza del sistema sociale ed economico nel suo complesso.

In questo contesto si inserisce (ex art. 128-*bis* c. 2 del Testo Unico Bancario) in ambito bancario e finanziario la possibilità, data ai clienti, di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario nell'ipotesi in cui si vedano respinto un proprio reclamo da parte dell'ampia sfera di enti individuati dalla normativa.

La rapidità della procedura ed i costi estremamente contenuti e la natura non vincolante della decisione assunta, rendono questo strumento particolarmente appetibile per molte fattispecie.

L'ABF, tuttavia, si basa esclusivamente sulla correttezza e completezza documentale presentata a supporto della richiesta: ne deriva che, spesso, assume un ruolo di assoluta rilevanza il contributo del consulente che ha approfondito e conosce bene questa specifica materia.

I commercialisti, per le competenze che li contraddistinguono, possono costituire un importante punto di riferimento sia nel sensibilizzare i propri clienti sulle opportunità di utilizzo di questo strumento, sia nell'istruire e seguire tutto il procedimento.

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Marcella Caradonna, Presidente Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

Il quaderno si propone di offrire una panoramica sui tratti salienti della normativa e sulle principali decisioni assunte utilizzando un taglio pratico e di facile consultazione utile sia per coloro che per la prima volta affrontano questa tematica che per chi, invece, necessita di un aggiornamento sulla sua applicazione.

Settembre 2013

## 1. PARTE PRIMA<sup>(\*)</sup>

### 1.1. Introduzione al Sistema Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

#### 1.1.1. La vigilanza

La Banca d'Italia ha il compito di presidiare che gli intermediari bancari e finanziari operino in modo sano e prudente.

Per gestione sana si intende che *gli intermediari* svolgano la propria attività nel pieno rispetto delle regole.

Per gestione prudente si intende che l'obiettivo del profitto non debba mettere a rischio la stabilità dell'intermediario stesso e soprattutto il denaro loro affidato.

La Legge affida il compito di emanare le regole e di controllare l'applicazione alla Banca d'Italia. Ovviamente la Banca a tale scopo collabora con le Autorità Pubbliche: *Ministro dell'Economia e delle Finanze, il C.I.C.R. (Comitato interministeriale per il credito e il risparmio), Isvap (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e d'interesse collettivo), Consob (Commissione nazionale per le società e la borsa), Convip (Commissione di vigilanza sui fondi pensioni), l'Antitrust*. E deve tenere conto delle disposizioni comunitarie e le autorità di vigilanza europee.

Oltre alle azioni di presidio finalizzate a mantenere una stabilità complessiva al sistema bancario, la Banca d'Italia svolge una costante azione di vigilanza. Quindi provvede a:

- emanare la normativa tecnica e controllare che venga applicata
- verificare la gestione degli intermediari attraverso l'esame di documentazione ed ispezioni presso i loro uffici

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Maria Grazia Salerno, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

- sanzionare i comportamenti scorretti e poco trasparenti nei confronti della clientela.

Per quanto riguarda ABF, la Banca d'Italia ha una struttura che coordina le segreterie tecniche e tiene in efficienza il funzionamento del sistema; tra le azioni di coordinamento cura la pubblicazione della relazione annuale sull'attività dell'ABF.

#### 1.1.1.1. Azione degli intermediari

Le banche e gli intermediari finanziari svolgono la loro attività di impresa all'interno del sistema di regole stabilite dalle leggi e dalla Banca d'Italia.

Devono adottare adeguate misure di tipo patrimoniale, organizzativo e gestionale per evitare eccessive esposizioni ai rischi.

Devono instaurare con il Cliente una relazione fatta di comportamenti corretti e trasparenti, proponendo prodotti e servizi in linea alle esigenze.

#### 1.1.1.2. Azione del cliente

Oltre alle regole e le leggi in vigore, alla propria tutela può contribuire anche il Cliente stesso, purché sia consapevole dei propri diritti, sia informato sui profili di rischio e del costo dei servizi a cui accede.

Le segnalazioni che i Clienti fanno contribuiscono al miglior funzionamento del sistema bancario.

Come sopra indicato la Banca d'Italia stabilisce le regole sulla *correttezza* e la *trasparenza*, ma non ha facoltà per risolvere le controversie tra intermediari e Clienti. A tale scopo il Cliente può ricorrere alle vie ordinarie o ai sistemi alternativi tra cui l'**ABF**.

### 1.1.2. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ABF, è una procedura stragiudiziale di tipo valutativo cioè decisorio ed aggiudicativo. E' un organismo collegiale indipendente e si inquadra tra i modelli *ADR* (*Alternative Dispute Resolution*).

Nel contesto dei sistemi stragiudiziali esso ha connotazioni inedite, in quanto la norma ha istituzionalizzato l'obbligatorietà di adesione agli intermediari. Le decisioni non sono vincolanti per le parti a cui resta aperta la facoltà di proseguire con le altre procedure conciliative o le vie della giustizia ordinaria.

E' stato istituito ai sensi dell'art. 128-*bis* c. 2 del Testo Unico Bancario (T.U.B.).

**Art. 128-bis** risoluzione delle controversie

*... c. 2) Con deliberazione del CICR, su proposta della Banca d'Italia, sono determinati i criteri di svolgimento delle procedure di risoluzione delle controversie e di composizione dell'organo decidente, in modo che risulti assicurata l'imparzialità dello stesso e la rappresentatività dei soggetti interessati.*

*Le procedure devono in ogni caso assicurare la rapidità, l'economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela.*

*c. 3) Le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso, in qualunque momento, ad ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.*

L'attuazione dell'art. 128-bis è stata effettuata con delibera n. 275/2008 dal C.I.C.R. (Comitato Interministeriale del Credito e Risparmio) che ha stabilito i criteri delle procedure di risoluzione delle controversie. La Banca d'Italia ha disciplinato in dettaglio le disposizioni applicative con provvedimento del 18/07/2009. La pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale è avvenuta il 20/07/2009.

Scopo della procedura è quello di risolvere in via stragiudiziale le controversie che sorgono tra il Cliente, le Banche e gli Intermediari Finanziari.

E si richiama:

- all'art. 23 del D.Lgs. 24/02/98 (e successive modifiche), 4c. ultimo capoverso: in ogni caso alle operazioni di credito al consumo si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U.B.

Per inciso il Titolo VI, Capo I del D.Lgs. 385/93 (T.U.B.) disciplina la trasparenza delle condizioni contrattuali nelle operazioni bancarie e finanziarie.

Le raccomandazioni della Commissione Europea 98/257/CE del 30 marzo 1998, attinenti ai principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

La norma, delimita in modo chiaro l'ambito di applicazione della procedura specificando le definizioni terminologiche principali e cioè:

- **Associazione degli intermediari:** gli organismi associativi riconosciuti dalla Banca d'Italia, ai sensi del paragrafo 2 della sezione 3, ai fini della designazione del componente dell'organo decidente, espressione degli intermediari

- **Clienti:** il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è

entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento. Per le operazioni di factoring si considera cliente il cedente, nonché il debitore ceduto con cui il cessionario abbia convenuto la concessione di una dilazione di pagamento.

Non rientrano nella definizione di clienti i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale.

- **Intermediari:** il discorso è molto articolato, in quanto gli art. 106 (albo degli intermediari finanziari), art. 112 (altri soggetti operanti nell'attività di concessione dei finanziamenti), art. 112-*bis* (iscrizione dei confidi nell'albo degli intermediari) - sono stati profondamente modificati dal Decreto Legislativo n. 141/2010, attuativo della Direttiva comunitaria n. 48/2008.

Il Decreto prevede l'istituzione di un albo unico di intermediari finanziari che esercitano nei confronti del pubblico l'attività di concessione di finanziamenti sotto qualsiasi forma e ne affida la tenuta alla Banca d'Italia. E successivamente, con Decreto Legislativo 169/2012, che ha sottoposto a completa revisione la disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, contenuta nel Titolo V del T.U.B.

- **Reclamo:** ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

### 1.1.3. Caratteristiche

La raccomandazione europea n. 98/257/CE a difesa del consumatore, ha stabilito 7 principi fondamentali, a cui si devono attenere gli organi responsabili per la definizione delle controversie (in materia di consumo). Sono:

**Indipendenza:** è il principio al quale devono attenersi quanti sono chiamati per decidere in merito ad una controversia, essi devono essere estranei (cioè al di sopra delle parti), in modo che il giudizio sia imparziale.

Se a decidere è chiamato un organo collegiale (come nel caso ABF) l'indipendenza viene assicurata dalla composizione in pari rappresentanza degli organi presenti.

**Trasparenza:** nel rispetto di questo principio l'organo deve comunicare tutte le informazioni inerenti le modalità ed i presupposti del reclamo, le modalità di giudizio le regole di condotta adottate con obbligo di pubblicazione delle decisioni assunte.

**Contraddittorio:** a ciascuno delle parti deve essere data la possibilità di esprimere la propria posizione e anche le relative motivazioni, e devono essere rese note alla controparte.

**Efficacia:** il principio dell'efficacia si esplica a vantaggio del Cliente che può accedere alla procedura a costi accessibili ed in tempi brevi.

Il Cliente può ricorrere al sistema stragiudiziale anche senza l'intervento di un professionista.

**Legalità:** le decisioni adottate devono essere motivate e devono assicurare il rispetto delle leggi che ne garantiscono la peculiare tutela.

**Libertà:** è comunque lasciata la facoltà al Cliente di poter proseguire per via giudiziaria.

**Rappresentanza:** il Cliente può farsi rappresentare da un terzo professionista.

L'ABF si ispira a detti principi cardine e che si possono riassumere in:

- Giudizio autorevole e imparziale
- Economicità
- Rapidità
- Rappresentatività dei soggetti interessati (riguarda la composizione degli Organi Collegiali)
- Effettività della tutela
- Diritto di accesso ad ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento

e nel rispetto della procedura in vigore:

- La procedura può essere attivata solo dal cliente
- Il limite della competenza economica è di € 100.000.=
- La pronuncia non costituisce titolo esecutivo
- Le decisioni ABF sono rese pubbliche.

#### 1.1.4. Competenza dei reclami

L'ABF decide in merito ai reclami sorti per le seguenti attività di **Operazioni e Servizi Bancari, Finanziari.**

In specifico: *Mutui, Prestiti Personali, Gestioni di conto corrente, Bancomat, Carte di Credito, Bonifici, Servizi privati d'informazione, ecc.*

#### Limiti

- L'ABF **non** può trattare reclami e controversie sorte in merito alla compravendita di strumenti finanziari (Azioni, Obbligazioni e Strumenti Derivati)

- Beni e servizi non prettamente attinenti all'attività bancaria, quali: *leasing, factoring e credito al consumo*, quando il contendere riguarda il **difetto del bene**.
- Nel caso di azione collettiva risarcitoria di cui all'art. 140-*bis* del Codice del Consumo, la controversia si intende di competenza all'autorità giudiziaria dal momento in cui il consumatore o utente aderisce all'azione collettiva.

### 1.1.5. Nuove disposizioni ABF – Segnalazione dei Prefetti

La Banca d'Italia in data 13 novembre 2012, con provvedimento del governatore Ignazio Visco, ha reso noto le proprie disposizioni, in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, introducendo una nuova Sezione VI-*bis*, rubricata alle segnalazioni dei Prefetti all'A.B.F.

Di fatto la modifica attiene alle operazioni di erogazione del credito. L'iter normativo è piuttosto articolato e fa riferimento a:

Part. 27-*bis* comma 1-*quinquies* del D.L. 24 gennaio 2012 n. 1 convertito con modificazione nella Legge n. 27 24/03/12, come modificato dal D.L. n. 29 24/03/12 “**salva commissioni bancarie**”, convertito con modificazione dalla Legge n. 62 18/05/12, ha introdotto la possibilità per i Prefetti di segnalazioni all'A.B.F., per quanto attiene alle operazioni di FINANZIAMENTO che comprendono valutazioni di merito creditizio al cliente, inerente a comportamenti ritenuti illegittimi o illeciti da parte della Banca.

*Art. 27-bis (...) 1-quinquies “ove lo ritenga necessario e motivato, il Prefetto segnala all'Arbitro Bancario Finanziario, istituito ai sensi dell'art. 128-bis del Testo Unico di cui al Decreto Legislativo 1 settembre 1993 n. 385, specifiche problematiche relative ad operazioni servizi bancari e finanziari. La segnalazione avviene a seguito di istanza del Cliente in forma riservata e dopo che il Prefetto ha invitato la banca in questione, previa informativa sul merito dell'istanza, a fornire una risposta argomentata sulla meritevolezza del credito. L'arbitro si pronuncia non oltre 30 giorni dalla segnalazione.*

Il comunicato ed il relativo allegato sono stati pubblicati sulla G.U. serie generale n. 278 del 28 novembre 2012. La direttiva non vuole essere di contrasto all'autonomia operativa delle banche. Scopo della disposizione aggiuntiva è quello di sorvegliare la “bontà” delle valutazioni adottate dagli enti creditizi nella gestione del credito.

Il cliente può quindi chiedere al Prefetto di avviare tale procedura, nel

caso sorgano controversie per la mancata, ridotta, o revoca sulla concessione di credito nei suoi confronti.

L'iter della procedura è semplice e non occorre neppure versare € 20,00.= di contributo richiesti per l'istanza redatta in via ordinaria.

In caso di richiesta di somma di denaro a qualunque titolo, la controversia non può superare il limite stabilito di € 100.000.=.

Non ci sono limiti, per le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, in quanto è irrilevante il valore del rapporto al quale si riferiscono.

Le tappe:

**Presupposto** è la contestazione da parte del cliente inerente alla mancata erogazione del credito, oppure una ridotta erogazione, o la revoca di un finanziamento.

La procedura comprende anche i casi di una modifica peggiorativa delle condizioni applicate sulle linee di credito, nonché comportamenti similari.

Il cliente compila l'**Istanza** su apposito modulo che invia al Prefetto a mezzo **Pec** (posta elettronica certificata).

In questo caso, come già segnalato, non versa il contributo di spesa.

Il Prefetto, formula un **invito** alla Banca. L'invito viene eseguito tramite la redazione di un'informativa a cui la Banca deve rispondere entro 30 giorni, motivando la propria posizione.

Il Prefetto, redige poi una **relazione** motivata della necessità di porre la questione all'ABF. La segnalazione oltre che all'ABF, viene inviata per conoscenza alle parti, cioè al Cliente ed alla Banca.

Il Collegio, nel rispetto della procedura stabilita, si pronuncia entro 30 giorni. La decisione viene inviata al Prefetto ed alle parti interessate.

Nell'ipotesi in cui il ricorso venga accolto in tutto o in parte, la banca, secondo le modalità stabilite dalle direttive, deve adempiere nei termini.

Il Cliente può sempre far valere il proprio diritto di rivolgersi direttamente all'ABF, seguendo le procedure ordinarie, fino al momento in cui il Prefetto non abbia trasmesso la segnalazione.

## 1.2. Obblighi degli intermediari

### 1.2.1. Intermediari obbligo di adesione all'ABF

Sono obbligati ad aderire all'ABF le banche e gli intermediari finanziari.

Il criterio di determinazione dei requisiti sono stati rivisti nel 2010, a seguito del recepimento in Italia della direttiva 2007/64/CE, l'elenco è consultabile sul sito ABF.

Nella relazione ABF dell'anno 2011 è segnalato che ai fini della ricevibilità del ricorso all'ABF nei confronti di un operatore (banca, società finanziaria, confidi, istituto di pagamento, istituto di moneta elettronica), rileva la circostanza che alla data di presentazione del ricorso, lo stesso risulti iscritto in un albo o in un elenco tenuto da Banca Italia.

Gli intermediari di nuova costituzione e quelli che intendono iniziare a svolgere attività in Italia operazioni e servizi bancari, finanziari, servizi di pagamento, prima di iniziare l'attività, devono effettuare la comunicazione di adesione all'ABF.

Non sono obbligati ad aderire all'ABF le banche e gli intermediari che hanno sede in un altro Stato membro dell'Unione Europea e operano in Italia in regime di libera prestazione di servizi, purché aderiscano ad un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete FIN-Net promossa dalla Commissione Europea.

Detti intermediari comunicano alla Banca d'Italia il sistema di risoluzione stragiudiziale al quale aderiscono o sono sottoposti nel paese di origine.

FIN-Net è acronimo di Financial Dispute Resolution Network, lo scopo di questa struttura è quello di facilitare i clienti nella presentazione di denunce transfrontaliere nei servizi finanziari.

E' la prima rete per la soluzione alternativa delle controversie funzionante nell'Unione Europea.

L'Italia fa parte della rete FIN-Net.

La rete FIN-Net è stata promossa dalla Commissione Europea a far data dal 2001.

Sito consultabile: [http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/fr/finances/consumer](http://europa.eu.int/comm/internal_market/fr/finances/consumer).

Il Cliente italiano che ha necessità di presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario, che non ha l'obbligo di aderire all'ABF, può contattare la segreteria tecnica.

La segreteria tecnica verifica se tale intermediario è aderente al sistema FIN-Net, in questo caso dà al cliente le informazioni necessarie sul funzionamento della rete e fornisce assistenza nella predisposizione del ricorso, si occupa della comunicazione con il sistema ADR competente per la trattazione del ricorso.

## 1.2.2. Inadempimento dell'intermediario

Le recenti disposizioni sull'ABF mettono in evidenza che la mancanza di un formale atto di adesione da parte dell'intermediario non infici la validità dei ricorsi presentati dal cliente nei confronti dello stesso.

In ogni caso l'inosservanza dell'obbligo di adesione all'ABF da parte dell'intermediario comporta l'applicazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dell'art. 144 c. 4 del T.U.B..

## 1.2.3. Direttive comportamentali dell'intermediario

L'Intermediario deve attenersi ai principi della *chiarezza* e *trasparenza* e pertanto deve adottare le seguenti misure:

- Applicare procedure efficaci per la trattazione dei reclami in grado di fornire risposte esaurienti ai Clienti.
- Mantenere in efficienza l'ufficio reclami che ha il compito di tenersi costantemente aggiornato sugli orientamenti emanati dagli organi decidenti e delle direttive impartite dalla Banca d'Italia.
- Gli Intermediari nelle indicazioni dei loro contratti devono espressamente indicare il *diritto irrinunciabile* da parte del Cliente di ricorrere all'ABF.

In aggiunta, la Banca d'Italia anche sulla base degli inviti espressi nelle pronunce del Collegio aggiorna le direttive, alle quali gli Intermediari e le Banche devono uniformarsi.

In caso di inadempimento o comportamenti "contro legem", scatta da parte della Banca d'Italia l'applicazione sanzionatoria, di carattere *reputazionale*. Inoltre tale azione viene resa nota attraverso la pubblicazione sul sito web ABF e su quotidiani di elevata tiratura nazionale.

Il sistema di vigilanza delle banche ha posto particolare attenzione alla sanzione reputazionale, che ha uno scopo di deterrenza verso comportamenti trasgressivi degli intermediari.

## 1.3. Modalità della procedura per instaurare il ricorso

### 1.3.1. Condizione di procedibilità

Il Cliente può rivolgersi all'ABF *solo* dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con la Banca o l'Intermediario, presentando ad essi un reclamo e vanno rispettate le seguenti fasi:

- **Reclamo** in forma scritta valida nelle seguenti forme: *raccomandata, fax, e-mail*, indirizzato all'Istituto Bancario o Intermediario con cui è sorta la controversia.

- Tempistica di risposta del reclamo che deve avvenire entro *30 giorni*.

- Azione dell'Istituto Bancario o Intermediario, se considerata: *insoddisfacente, fuori dai termini o assente per mancanza di risposta* il Cliente attiva il diritto al ricorso.

- Il ricorso va presentato entro 12 mesi dal reclamo.

Dal 2011, trascorsi inutilmente i 12 mesi, il Cliente può comunque essere rimesso nei termini, ripresentando il reclamo.

- Il ricorso va compilato su *apposita modulistica* reperibile presso gli stessi Intermediari, o tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico, oppure scaricabile dal sito: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

*Nel caso la controversia sia stata affidata ad altre vie giudiziarie, non ci si può rivolgere anche all'ABF.*

### 1.3.2. Costo e dati informativi obbligatori

Per il Cliente che attiva la procedura del ricorso, vi è un contributo iniziale di € 20,00.= che può essere effettuato:

- Bonifico bancario sul c/c intestato a “Banca d'Italia”

Segreteria Tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario – IBAN IT71M0100003205000000000904

- Versamento c/c postale n. 98025661 intestato a “Banca d'Italia”

Segreteria Tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario

- In contanti presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico ad eccezione delle Unità specializzate nella Vigilanza.

In ogni caso è necessario indicare la causale: “**Ricorso ABF**” e il codice fiscale o la Partita IVA del ricorrente.

*Copia della ricevuta che attesta l'avvenuto pagamento va allegata al ricorso, altrimenti il medesimo sarà irricevibile.*

Nel caso di accoglimento anche parziale del ricorso, il contributo versato sarà rimborsato dall'Intermediario che ha anche l'onere di versare € 200,00.= quale ulteriore spese per la procedura.

### 1.3.3 Modalità di consegna

Il Ricorso compilato e firmato con i relativi allegati, compresa la copia di ricevuta del contributo iniziale, deve essere inoltrato personalmente o

tramite persona a cui è stato espressamente conferito il mandato di rappresentanza

- Per posta
- Via Fax
- Posta elettronica Certificata (PEC)
- A mano, presso il Collegio di Zona competente oppure ad una filiale della Banca d'Italia aperta al pubblico.

### 1.3.3.1 Comunicazione del ricorso alla controparte

Copia del ricorso con data certa va inviata per conoscenza all'intermediario con cui è in corso la controversia.

### 1.3.4. Tempistica istruttoria

L'Intermediario entro **30 giorni** dalla data di ricezione del Ricorso deve inviare le controdeduzioni all'ABF, più 15 giorni aggiuntivi se il ricorso è fatto tramite le Associazioni di Categoria.

La Segreteria Tecnica svolge l'istruttoria esclusivamente sulla base della documentazione ricevuta dalle parti.

E' opportuno evidenziare che l'interpretazione della normativa di riferimento per determinare la competenza dell'ABF è operata pro-cliente, al fine di agevolare quanto più possibile la disamina dei ricorsi. E' altresì importante sottolineare che nel procedimento ABF non è prevista alcuna udienza, né richieste di CTU e testi; **la decisione come sopra indicato è presa solo sulla base della documentazione prodotta.**

Vi è la possibilità di sospensione della procedura, nel caso vengano richieste ulteriori documentazioni integrative alle parti in causa.

Svolte tutte le formalità, entro **60 giorni** l'ABF si pronuncia.

Il Collegio decide a maggioranza dei Componenti.

La Segreteria Tecnica, entro **30 giorni**, comunica alle parti la decisione.

La decisione può essere di rigetto, oppure di accoglimento totale o parziale; può contenere la condanna dell'Intermediario.

L'Intermediario ha l'obbligo, salvo diverso termine espresso, di adempiere entro **30 giorni**.

### 1.3.5. Temporalità e sospensione dei termini

E' opportuno prestare attenzione ai termini di decadenza.

Per i ricorsi presentati dal 1° luglio 2012 in poi si applica il nuovo limite

di competenza temporale dell'ABF. Pertanto i ricorsi saranno esaminati solo se le operazioni o i comportamenti su cui è sorta la lite sono successivi al 1° gennaio 2009.

Resta comunque fermo che non possono essere sottoposte le controversie per le quali sia intervenuta la prescrizione ai sensi della disciplina generale.

Tutti i termini previsti per la presentazione dei ricorsi sono sospesi ogni anno dal **1° al 31 agosto** e dal **23 dicembre al 6 gennaio**.

## 1.4. Procedura amministrativa

### 1.4.1. Compiti delle segreterie

L'ABF è composta da un Organo Decidente e una Segreteria Tecnica. Alle segreterie tecniche spetta il compito di svolgere attività preparatoria ed ausiliaria di supporto ai Collegi.

Esse provvedono a snellire l'iter burocratico e svolgono mansioni di comunicazione diretta nelle fasi di aggiornamento degli atti tra i ricorrenti:

- Attraverso l'invio tempestivo del ricorso, nel caso in cui il ricorrente non abbia singolarmente provveduto ad inviarne copia per conoscenza direttamente all'intermediario.
- Le controdeduzioni trasmesse dall'intermediario, vengono sempre inviate dalle segreterie tecniche al ricorrente.
- Verifica la completezza, regolarità e tempestività della documentazione inviata dalle parti. E nel caso lo ritenga opportuno, fa richiesta alle parti di produrre le integrazioni necessarie, e fissa un termine di adempimento.
- Nei casi in cui il ricorso sia *irricevibile* o *inammissibile*, lo sottopone al vaglio del Presidente.
- Cura la formazione del fascicolo contenente il ricorso e la relativa documentazione viene resa disponibile ai componenti del Collegio per la preparazione della discussione del ricorso.
- Predisporre una relazione ai componenti del Collegio, disponibile prima della riunione in cui viene discusso il ricorso.
- Pone all'attenzione del Presidente il calendario delle riunioni del Collegio per l'approvazione, ed informa i membri del Collegio sull'agenda dei ricorsi da trattare.
- Assiste alle riunioni del Collegio e redige il verbale.

- Aggiorna l'archivio elettronico delle decisioni sui ricorsi.
- E' compito della segreteria tecnica effettuare il controllo di verifica sull'adempimento imposto all'intermediario. In caso di inadempienza o dubbi la segreteria provvederà ad informare il Collegio che comminerà le sanzioni di rito.

## 1.5. Ruolo dell'Organo Decidente

### 1.5.1. Poteri decisionali

L'Organo Decidente deve tenere conto della normativa in continua evoluzione, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legalità e trasparenza.

L'orientamento o il parere espresso è rilevante, in particolare quando le direttive assumono quel ruolo di riferimento interpretativo delle normative di tutela non ancora trattate nel contenzioso ordinario.

Le decisioni prese possono essere considerate come riferimento ad una interpretazione omogenea o al trattamento della specifica disciplina, al quale poi gli intermediari dovranno tenere conto nella applicazione delle "regole" comportamentali e nel miglioramento dei rapporti con la clientela.

La rassegna pubblicata sul sito dell'ABF viene aggiornata mensilmente, le materie oggetto di ricorso sono riconducibili alle tematiche già trattate negli anni precedenti, con l'aggiunta di nuove fattispecie e suddivise in: c/c, home banking, carte di credito, assegni, mutui ed altri finanziamenti, credito al consumo, SIC (servizi privati d'informazione).

Le norme e i principi di riferimento per le decisioni prese dai Collegi sono variegate.

Oltre alle regole basilari e del codice civile, l'Organo Decidente deve tenere conto delle norme sul T.U.B., del credito al consumo, le prescrizioni emanate dalla Banca d'Italia, quelle degli altri settori e sul Garante della Privacy.

### 1.5.2. Collegi, competenza locale e composizione

Dal 2010 l'Organo Decidente è articolato sul territorio nazionale, attualmente in 3 Collegi e altrettante segreterie:

**Nord** – Milano che copre le competenze delle zone dei clienti domiciliati in Lombardia, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Piemonte, Trentino Alto Adige, Valle D'Aosta, Veneto.

**Centro** – Roma che copre le competenze delle zone dei clienti domiciliati in Lazio, Abruzzo/Molise, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, e i ricorsi provenienti dall'estero.

**Sud** – Napoli che copre le competenze delle zone dei clienti domiciliati in Campania, Basilicata, Calabria, Molise, Puglia, Sicilia.

Per la competenza territoriale si considera il domicilio che il cliente ha dichiarato nel ricorso.

I Collegi, per il principio di rappresentatività ed indipendenza, sono composti da 5 Membri e tale composizione deve assicurare l'effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

Il Presidente rimane in carica 5 anni, gli altri membri 3 anni ed il mandato è rinnovabile una sola volta.

Il Presidente e 2 Membri sono di nomina da Banca Italia, tra soggetti non appartenenti alla banca medesima:

- un componente nominato dall'Associazione degli Intermediari
- un componente nominato dalle Associazione rappresentative dei clienti di categoria o dei consumatori.

I componenti dell'organo decidente devono avere i requisiti di esperienza, professionalità, integrità ed indipendenza. Oltre all'impossibilità di nomina per mancanza dei requisiti sopracitati ed alle interdizioni di legge, non possono essere nominati i soggetti che ricoprono cariche politiche, e i soggetti che nel biennio precedente hanno ricoperto cariche sociali od effettuato attività di lavoro in forma dipendente od autonoma presso intermediari, le associazioni degli intermediari, le associazione dei consumatori, o delle altre categorie di clienti.

Al Presidente del Collegio spettano i seguenti compiti:

- approvazione del calendario riunioni predisposto dalla segreteria tecnica
- verificare la regolare costituzione del Collegio, coordinare e regolare l'attività
- verificare la regolarità formale e la ricevibilità dei ricorsi, oppure se il ricorso può essere regolarizzato, di fissare alle parti un termine per i relativi adempimenti
- estinzione e cessazione della materia del contendere.

La decisione dei ricorsi è assunta a maggioranza.

### 1.5.3. Collegio di Coordinamento

Il Collegio di Coordinamento è stato istituito nel 2011 allo scopo di ridurre il rischio di conflitto di orientamenti delle diverse sedi. In caso di

possibili difformità di giudizi tra i singoli collegi attinenti questioni di particolare importanza, il ricorso è posto alla decisione del Collegio di Coordinamento.

Il Collegio di Coordinamento ha le stesse funzioni dei Collegi Territoriali, (non rappresenta un secondo grado di giudizio), è composto:

- dai Presidenti dei tre collegi
- un membro designato dall'associazione degli intermediari
- un membro dalle associazioni rappresentative dei clienti appartenenti ai singoli collegi e ad esso può rivolgersi il collegio competente con decisione collegiale, o del solo Presidente.

Il Collegio Territoriale può discostarsi dalla decisione del Collegio di Coordinamento quando la specificità del caso concreto rende necessaria una soluzione diversa.

## 1.6. Estinzione del procedimento

### 1.6.1. Adesione conciliativa

Il Collegio può dichiarare l'interruzione del processo d'ufficio se il ricorrente comunicò di aver promosso o di aver aderito ad un tentativo di conciliazione per la medesima controversia. Se la conciliazione non andasse a buon fine, il ricorso può essere riproposto senza che sia necessario proporre un nuovo reclamo all'intermediario.

### 1.6.2. Procedura arbitrale

Se la controversia è assoggettata a giudizio arbitrale dall'intermediario, la Segreteria tecnica chiede al ricorrente se ha interesse alla prosecuzione del procedimento dinanzi all'Organo decidente e, ove il ricorrente non manifesti interesse in tal senso, entro 30 giorni dalla richiesta, il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento. In caso contrario, il procedimento prosegue nonostante l'instaurazione dell'arbitrato.

Con le nuove disposizioni se il ricorrente dichiara in modo esplicito la rinuncia al ricorso il Collegio dichiara l'estinzione del procedimento.

### 1.6.3. Cessazione della materia del contendere

Nel caso di *cessazione della materia del contendere*, il Collegio rileva d'ufficio l'esistenza di un accordo tra le parti che abbia pienamente

soddisfatto la pretesa del Cliente e nella sua pronuncia non entrerà nel merito del ricorso, ma dichiarerà l'estinzione per cessata materia del contendere.

## 2. PARTE SECONDA<sup>(\*)</sup>

### 2.1. Altri sistemi ADR in ambito bancario/finanziario

#### 2.1.1. Premessa

Il legislatore nell'intento di stabilire rapporti corretti tra “utente” ed intermediario, è intervenuto spesso nelle norme legislative proprio per generare un circolo virtuoso.

La legge sul risparmio 262/05 ha delegato il governo ad adottare misure di tutela per i risparmiatori, fra le quali l'istituzione di procedure di conciliazione ed arbitrato presso la CONSOB, con l'intento di redimere le controversie insorte nell'ambito del risparmio e dei mercati finanziari, attraverso soluzioni meno dispendiose e con procedimenti più brevi.

In riferimento agli organismi sorti all'interno del sistema di autoregolamentazione bancaria, normati dall'art. 27 legge 262/05, rientrano le procedure di conciliazione e arbitrato. Esse sono: Camera di Conciliazione, Arbitrato Bancario, Conciliatore BancarioFinanziario, Ombudsman-Giurì Bancario.

Un aspetto da considerare per quanto attiene i sistemi ADR sorti nell'ambito del risparmio e dei mercati finanziari, sta nel fatto che in Italia vi sono una pluralità di organismi designati alla risoluzione stragiudiziale delle controversie: ciò può creare dei problemi in termine di conflitti e competenza.

Quindi si è reso necessario fare chiara distinzione tra le diverse materie di cui i vari sistemi sono tenuti ad occuparsi e coordinare le relazioni intercorrenti fra gli stessi.

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Paola Salerno, Segretario Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

Nella legge sul risparmio, non a caso, le **ADR** facenti parte del sistema di autoregolamentazione bancaria sono rubricate nelle *procedure di conciliazione arbitrato sistema di indennizzo e garanzia per risparmiatori ed investitori*.

Mentre l'ABF è rubricato nelle *risoluzioni delle controversie in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari* (art. 29 legge sul risparmio).

Il legislatore nell'intento di evolvere la normativa in maniera più organica, con l'istituzione dell'ABF non ha voluto eliminare o criticare i precedenti sistemi ADR sopra elencati, ma lo scopo è stato quello di creare un organismo indipendente dagli intermediari.

A seguito della istituzione dell'ABF (2009) è entrato in vigore il nuovo regolamento dell'**ufficio reclami** e dell'Ombudsman-Giurì Bancario che ha spostato la propria competenza nell'ambito del risparmio e dell'investimento, adeguandosi per la sua caratteristica, agli altri organismi del sistema di autoregolamentazione bancaria.

### 2.1.2. Il Conciliatore BancarioFinanziario

Il Conciliatore BancarioFinanziario è un'associazione senza finalità di lucro specializzata nelle controversie in materia bancaria finanziaria e societaria. I servizi offerti hanno l'obiettivo di risolvere in tempi brevi le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la propria clientela, senza ricorrere alla magistratura.

Gli strumenti sono:

- Mediazione
- Ombudsman-Giurì bancario
- Arbitrato

Il riconoscimento come "Organismo di conciliazione bancaria" da parte del Ministero di Giustizia è avvenuto nel gennaio 2007.

Si avvale di una rete di mediatori professionisti specializzati nella soluzione di controversie banca-cliente in tutta Italia e la rete ultimamente si è ampliata con collaborazioni straniere.

### 2.1.3. Mediazione

La mediazione è disciplinata dal Decreto Legislativo n. 28/2010 e dal regolamento dell'Organismo depositato presso il Ministero della Giustizia.

Il procedimento può svolgersi anche a distanza secondo modalità telematiche indicate dall'Organismo stesso tramite un sistema di

videoconferenza attivabile da qualunque persona autorizzata. Sistema che, senza alcun costo aggiuntivo e con la massima semplicità, sicurezza e riservatezza, garantisce alle parti la possibilità di svolgere il tentativo di conciliazione della controversia senza spostamenti fisici.

Il procedimento si attiva tramite apposita domanda presso il Conciliatore BancarioFinanziario.

La domanda deve essere presentata in originale presso la sede dell'Organismo: Via delle Botteghe Oscure, 54 - 00186 ROMA.

Il modello può essere scaricato dal sito dell'Organismo e può essere compilato in modalità informatica.

Il responsabile designa un mediatore e fissa il primo incontro tra le parti non oltre 15 giorni dal deposito della domanda.

Le parti, comunque, di comune accordo possono indicare un mediatore tra quelli iscritti nella lista.

La mediazione ha una durata non superiore a quattro mesi dalla data del deposito della domanda e si conclude sempre con un verbale.

I costi del servizio sono rapportati al valore della controversia: cfr. tabella ex art. 16, comma 4 D.M. n. 180/2010. Le spese di avvio del procedimento sono di € 48,00.= per ciascuna delle parti e tutti gli importi sono comprensivi di iva.

Valore della lite	Spesa per ciascuna parte (inclusa iva al 21%)
Fino a Euro 1.000	Euro 52
Da Euro 1.001 a 5.000	Euro 105
Da Euro 5.001 a 10.000	Euro 194
Da Euro 10.001 a 25.000	Euro 290
Da Euro 25.001 a 50.000	Euro 484
Da Euro 51.001 a 250.000	Euro 807
Da Euro 250.001 a 500.000	Euro 1.210
Da Euro 500.001 a 2.500.000	Euro 2.299
Da Euro 2.500.001 a 5.000.000	Euro 3.146
Oltre Euro 5.000.000	Euro 5.566

In caso di conclusione positiva, le parti beneficiano di un credito d'imposta sulle indennità fino alla concorrenza di € 500,00.=, che viene

ridotto alla metà in caso di insuccesso.

In sostanza detta procedura, a differenza dell'ABF, è priva di qualsiasi potere decisionale, aiuta a trovare una soluzione negoziata ed accettabile da entrambe le parti.

Nel caso in cui si raggiunga un accordo, viene stilato un documento che sarà poi sottoscritto dalle parti. Nel caso di mancato accordo, si potrà delineare la possibilità di poter comporre la lite attraverso l'indicazione di altre vie alternative.

Quindi la mediazione si conclude con un atto vincolante, mentre l'ABF non preclude altri mezzi per la salvaguardia dei propri interessi.

### 2.1.4. Ombudsman-Giurì Bancario

L'Ombudsman-Giurì Bancario costituito nel 1993 su iniziativa dell'Associazione Bancaria Italiana (ABI), nasce in un momento di particolare crisi tra i clienti e il sistema bancario, spinto da importanti eventi di privatizzazioni e di concentrazione delle maggiori banche italiane.

L'ABI, per recuperare il rapporto di fiducia con i clienti e gestire la notevole quantità di contenzioso, decise di creare un sistema di giustizia bancaria interno, in modo da gestire i reclami in maniera veloce e senza grosse spese.

Inizialmente le competenze Ombudsman-Giurì Bancario coprivano tutti i servizi bancari e finanziari.

La disciplina nel tempo per questo Organismo ha variato i regolamenti:

- il primo è rimasto in vigore fino al 2005
- il secondo dal 1° gennaio 2006 fino al 14 ottobre 2009
- il terzo il 15 ottobre 2009 a seguito della istituzione in pari data

dell'ABF, ha trasferito le proprie competenze nelle controversie inerenti alla materia del risparmio e mercati finanziari.

A differenza dell'ABF si accede *gratuitamente* per risolvere le controversie inerenti ai servizi di compravendita di azioni, obbligazioni, titoli di stato, fondi comuni, polizze finanziarie, gestioni patrimoniali, ecc.

Nella procedura è stato reso simile all'ABF, diversamente dal passato, lo strumento è diventato accessibile a privati, professionisti ed imprese in forma individuale o collettiva, rendendolo privo di limiti soggettivi.

La competenza economica sul risarcimento e restituzione è stata elevata a € 100.000.=, mentre l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà nell'ambito della sua competenza prescinde dal limite di valore.

### 2.1.5. Arbitrato

L'Arbitrato è una procedura diretta a concludere una controversia attraverso l'intervento di un arbitro o un collegio arbitrale. L'arbitro non è un giudice ordinario, e in virtù dell'obbligo assunto ha diritto a un compenso. Il procedimento arbitrale si conclude con un lodo pronunciato, in forza dell'art. 820 c.p.c., nel termine di 240 giorni dall'accettazione della nomina degli arbitri.

L'Arbitrato si può attivare quando è previsto nella clausola compromissoria contenuta nel contratto, o quando le parti di comune accordo decidono di ricorrervi.

Per quanto attiene alla scelta di procedimenti arbitrali l'ABF non può essere commisurato all'Arbitrato. La decisione presa, a differenza dell'ABF, ha efficacia vincolante.



## 3. PARTE TERZA<sup>(\*)</sup>

### 3.1. Analisi delle decisioni assunte

#### 3.1.1. Premessa

In questa parte è stato elaborato un sunto sulle decisioni pubblicate presenti nell'archivio ABF; per far ciò si è proceduto, come da prospetto, a suddividere le materie oggetto delle controversie, le sentenze che sono state prese a campione, si riferiscono al periodo 2010.

#### Risoluzioni stragiudiziale controversie arbitro bancario finanziario

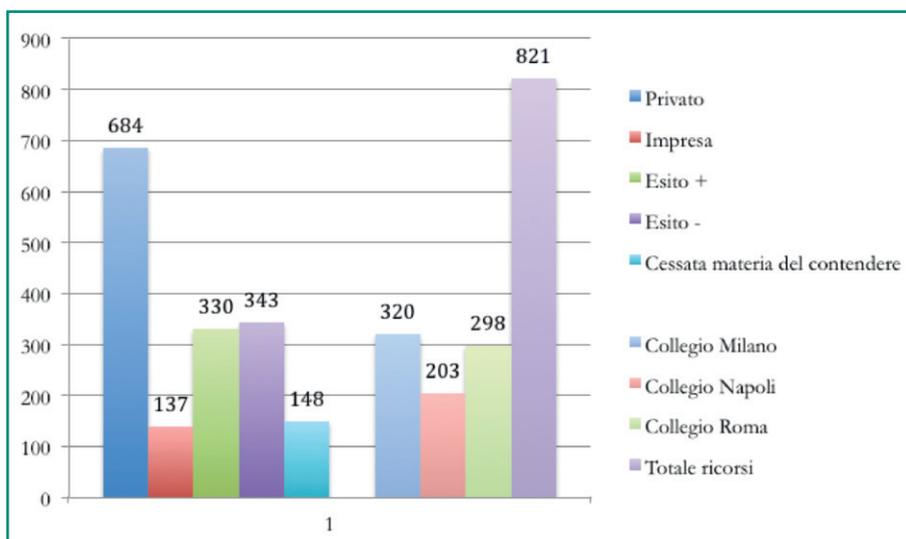
Oggetto	N. ricorsi	Privato	Impresa	Esito+	Esito -	Altro	Milano	Napoli	Roma
Altri mezzi di prova	2	2			2			1	1
Apertura carte di credito	33	9	24	14	12	7	18	5	10
Archivio centrali	8	7	1	4	3	1	1	4	3
Assegno bancario postale	39	34	5	12	24	3	9	16	14
Assegno circolare	9	8	1	1	8		5	3	1
Carte di credito (apertura)	61	60	1	20	28	13	36	10	15
Bonifico	17	15	2	6	6	5	6	3	8
Cambiale	4		4	1	1	2	1		3

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Alessandro Augusto, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano, Marcella Caradonna, Presidente Commissione Metodi ADR ODCEC Milano, Adriano Carena, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano, Maria Ferraro, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano, Egle Muraterra, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano, Maria Grazia Salerno, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano; Paola Salerno, Segretario Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

Oggetto	N. ricorsi	Privato	Impresa	Esito+	Esito -	Altro	Milano	Napoli	Roma
Cambio valuta	2	1	1	2			1	1	
Carta di credito	83	69	14	32	31	20	35	24	24
Cartolarizzazione	1	1			1				1
Centrale dei rischi	41	14	27	12	26	3	17	16	8
Cr di importi contenutipostale	4	3	1	3	1			4	
Cr finanziarie private	57	45	12	32	13	12	9	14	34
Conto corrente semplice	7	5	2	1	1	5	2	1	4
Contratti bancari in genere	88	77	11	45	27	16	39	26	23
Credito al consumo	46	46		16	22	8	13	11	22
Credito su pegno	2	2			2		1		1
Danno risarcibile	51	45	6	28	21	2	17	13	21
Depositi a risparmio	17	17		6	7	4	9	4	4
Deposito di titoli in amministrazione	43	43		14	23	6	29	6	8
Mutuo	206	181	25	81	84	41	72	41	93
<b>Totale</b>	<b>821</b>	<b>684</b>	<b>137</b>	<b>330</b>	<b>343</b>	<b>148</b>	<b>320</b>	<b>203</b>	<b>298</b>

Nella grafica l'analisi del prospetto di cui sopra risulta così evidenziata



Il grafico rileva quanto al numero dei ricorsi analizzati, i soggetti che maggiormente ricorrono all'ABF siano i **privati**.

Dall'analisi si rileva che le maggiori controversie riguardino le tematiche attinenti a: *mutuo, carte di credito, contratti bancari in genere, Cr finanziarie private, danno risarcibile, credito al consumo, centrale dei rischi, assegno bancario-postale, apertura carte di credito, deposito di titoli in amministrazione*, in misura minore: *bonifici, depositi a risparmio, archivio delle centrali, gli altri mezzi di prova, credito su pegno, cambiali, ecc.*

Nella materia del contendere i Collegi si sono espressi con orientamenti abbastanza univoci, le decisioni rese costituiscono un punto di riferimento nell'interpretazione della normativa bancaria finanziaria.

Nel grafico sono segnalati i risultati delle decisioni sui ricorsi presentati ai Collegi di Milano, Roma, Napoli. Si precisa che nella statistica degli esiti positivi sono state incluse anche le decisioni con accoglimento parziale, in specifico:

- positivi
- negativi
- non luogo a procedere per cessata materia del contendere.

### 3.1.2. Analisi delle casistiche

In questa sezione si è ritenuto di approfondire le analisi dei ricorsi con esito negativo, in modo da porre all'attenzione i possibili errori che possono condurre all'*insuccesso* del ricorrente nella presentazione dell'istanza.

Addentrando nella lettura dei ricorsi respinti si è proceduto ad una analisi per casistiche suddivisa in tabelle in modo di creare una sorta di "guida" in cui sono stati evidenziate le motivazioni più ricorrenti che hanno avuto esito negativo; ovviamente le tabelle non sono esaustive ma puramente indicative.

Indicazioni tabella:

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
--------------------	-------------------------	---------------------	-------------------------

**Prodotti e servizi:** è la categoria delle attività di operazioni e servizi bancari, finanziari oggetto della disputa.

**Motivazione del diniego:** il motivo della decisione assunta dal collegio.

**Oggetto del ricorso:** è la materia su cui si basa la contesa. Si è ritenuto opportuno segnalare i casi più significativi o ricorrenti.

**Archivio di riferimento:** sono stati indicati i dati come registrati nell'archivio ABF per consentire una eventuale ricerca di lettura/approfondimento.

**Richiami della commissione:** sono stati evidenziati con asterischi (\*) i casi in cui nonostante la banca o l'intermediario abbiano avuto in pendenza di giudizio un esito a loro favorevole, la commissione ha rilevato una mancanza di volontà o di poca trasparenza nei rapporti con la clientela. Ove opportuno, si è segnalato l'invito espresso della commissione ad operare per un effettivo miglioramento delle relazioni tra intermediario e clientela.

I ricorsi con esito negativo presentano diverse tipologie di diniego, spesso le motivazioni si intersecano tra loro; pertanto si è cercato di raggruppare le pronunce valutando la preponderanza causale degli eventi.

**Non accolto, respinto** generalmente le motivazioni riscontrate attengono a:

- richiesta infondata o insussistente
- mancanza di prove idonee o documentazione insufficiente
- applicazioni delle corrette procedure da parte dell'intermediario
- mancanza di legittimazione o di presupposti
- presupposto erroneo nella formulazione del ricorso
- rispetto delle facoltà discrezionali dell'intermediario
- comportamento non diligente del ricorrente.

Diniego per *richiesta infondata* (implica una mancanza di motivi validi, di ragioni fondate, solide basi logiche) o *insussistente* (indica una non esistenza del caso).

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Richiesta infondata o insussistente</b>		
<b>Assegni Bancari/Postali</b>	Assegno impagato per firma apocrifa	Pagamento	Ricorso non accolto n. 555 18/06/2010 Milano
	Richiesta infondata per legittimità dell'azione bancaria sui pagamenti	Pagamento risarcimento richiesta danni	Ricorso non accolto n. 80 03/03/2010 Napoli
<b>Carta di credito</b>	Insussistenza del danno patrimoniale	Uso fraudolento, richiesta danno	Ricorso non accolto n. 169 26/03/2010 Milano
	Domanda risarcitoria ingiustificata	Uso fraudolento scoperto di c/c	Ricorso non accolto n. 255 20/04/2010 Milano

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Richiesta infondata o insussistente</b>		
<b>Carta di credito</b> <i>(segue)</i>	Strumentalità della pretesa: formulazione di richiesta risarcitoria genericamente motivata e non quantificata	Rinnovo	Ricorso non accolto n. 986 28/09/2010 Napoli
<b>Centrale dei rischi</b>	Mancato riconoscimento richiesta danni	Segnalazione illegittima, richiesta danni	* Ricorso respinto n. 340 11/05/2010 Roma
<b>Conto corrente semplice</b>	Infondatezza della domanda per corretta procedura di contabilizzazione del saldo contabile a seguito di estinzione di conto. Riconoscimento della banca allo storno delle spese ed invito dell'ABF a una maggiore trasparenza nella formulazione delle condizioni contrattuali	Richiesta a credito somme risultante a saldo a seguito estinzione conto Reclamo per addebiti spese su c/c non movimentato	* Ricorso respinto n. 1048 8/10/2010 Roma
<b>Deposito dei titoli in amministrazione</b>	Per le operazioni online, le condizioni contrattuali erano sufficienti a rendere edotto il cliente. L'ABF richiama l'intermediario e suggerisce di migliorare il servizio mediante un avviso automatico di richiamo agli oneri in occasione delle operazioni in esame	Contestazione incompletezza sul funzionamento di servizio, carenza di trasparenza	* Ricorso non accolto n. 1331 19/11/2010 Milano
<b>Mutuo</b>	Modalità operative della banca effettuate nelle procedure. Non supportate da trasparenza nella gestione dei rapporti e nelle comunicazioni alla clientela, in modo da scongiurare il rischio di disorientamento dei diritti da parte dei clienti.	Estinzione anticipata di mutuo Cancellazione ipoteca e motivazione di pagamento somme aggiuntive	* Ricorso respinto n. 479 31/05/2010 Roma
	L'erogazione di un credito o la surroga attiva di un mutuo attiene strettamente alle scelte imprenditoriali della banca. (in quanto è nell'ambito della sua autonomia)	Istruttoria mutuo obbligo di apertura c/c dedicato e forme assicurative	* Ricorso non accolto n. 446 27/05/2010 Milano

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.

Il diniego per *mancanza di prove*, si può riscontrare in una formulazione dell'istanza in cui sia fatta richiesta di *danni morali* (quindi

non di natura patrimoniale), senza che venga indicata alcuna somma a risarcimento, in quanto, l'ormai consolidato orientamento prevede la possibilità di risarcire tale danno nel caso in cui l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale, la lesione superi la soglia minima di tollerabilità ed il danno non si traduca in mero *fastidio*.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Mancanza di prove idonee o documentazione insufficiente</b>		
<b>Assegni Bancari/Postali</b>	Mancanza di requisiti idonei per chiedere il risarcimento del danno subito per truffa alla banca. Il danno si ritiene di natura patrimoniale <i>chance</i>	Danno per truffa	Ricorso non accolto n. 88 03/03/2010 Milano
<b>Carta di credito</b>	La richiesta formulata si è basata sul giudizio di opportunità anziché di illiceità	Sostituzione	Ricorso non accolto n. 871 02/08/2010 Milano
	Mancanza di prova e strumentalità della richiesta	Utilizzo fraudolento	Ricorso non accolto n. 1238 03/11/2010 Napoli
<b>Centrale dei rischi</b>	Prove non supportate da idonea documentazione	Mancato aggiornamento dati alla CRIF in seguito all'estinzione del finanziamento	* Ricorso respinto n. 1092 13/10/2010 Roma
<b>Contratti bancari in genere</b>	Mancanza di sostegno probatorio per assenza di responsabilità precontrattuale dell'intermediario	Richiesta adeguamento condizioni contrattuali	Ricorso non accolto n. 1179 26/10/2010 Milano
<b>Danno risarcibile</b>	Richiesta di danno su pregiudizio anziché sul disservizio	Mancato aggiornamento dati alla CRIF in seguito all'estinzione del finanziamento	* Ricorso respinto n. 1092 13/10/2010 Roma
<b>Deposito di titoli amministrati</b>	Richiesta generica mancanza di prova e sfornita di qualsiasi indicazione e/o descrizione del danno subito	Richiesta multipla Liquidazione dossier titoli intestato al de cuius. Mancata liquidazione contestazione servizi fuori sede richiesta risarcimento danni	Ricorso non accolto n. 68 02/02/2010 Milano

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Mancanza di prove idonee o documentazione insufficiente</b>		
<b>Mutuo</b>	Richiesta di danno morale	Richiesta risarcitoria derivante dal procrastinarsi dell'istruttoria. Istanza che non era stata formulata in sede di reclamo	* Ricorso non accolto n. 686 07/07/2010 Napoli

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.

Il diniego, nella casistica sotto indicata, analizza le situazioni in cui l'intermediario abbia applicato il rispetto delle procedure, ma si sottolinea che in alcuni casi pur essendo corretto il rispetto formale dell'operatività, l'intermediario non ha favorito la qualità dei rapporti con la propria clientela.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Applicazioni delle corrette procedure da parte dell'intermediario</b>		
<b>Assegni Bancari/Postali</b>	Rischio cambio a carico del cliente	Pagamento assegno estero	Ricorso respinto n. 211 07/04/2010 Roma
	Protesti levati per assenza di disponibilità di fondi corretta applicazione valute	Protesto	Ricorso non accolto n. 676 05/07/2010 Napoli
	Non c'è onere di notifica in capo al trattario, per emissione di assegni in difetto di autorizzazione (art. 9- <i>bis</i> L. 386/90)	Restituzione insoluto	Ricorso non accolto n. 493 04/06/2010 Milano
	Per errata modalità di procedura di revoca o incasso dei titoli	Prescrizione	Ricorso non accolto n. 764 21/07/2010 Napoli
	Errato utilizzo modalità di pagamento via internet anziché enquiry	Contabilizzazione delle operazioni	Ricorso non accolto n. 1188 29/10/2010 Milano

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Applicazioni delle corrette procedure da parte dell'intermediario</b>		
<b>Bonifico</b>	Comportamento non censurabile della banca che ha effettuato il servizio	Decorrenza delle valute	Ricorso rigettato n. 495 04/06/2010 Roma
<b>Cambiale</b>	Riconoscimento di autonomia decisionale della banca per il rilascio di adeguate garanzie	Contratti in genere	Ricorso non accolto n. 128 15/03/2010 Roma
<b>Centrale dei rischi</b>	Mancata comunicazione del nuovo indirizzo da parte del ricorrente pertanto la banca risulta abbia agito correttamente	Iscrizione	Ricorso non accolto n. 404 19/10/2010 Napoli
<b>Centrale dei rischi privati</b>	Modalità di comunicazione a mezzo posta normale anziché raccomandata dell'intermediario. Non riconoscimento richiesta danno (cfr . decisione 352/10)	Richiesta di cancellazione o rettifica delle segnalazione di cattivo pagatore	* Ricorso non accolto n. 880 11/08/2010 Napoli
<b>Contratti in genere</b>	Comportamento dell'intermediario conforme alla richiesta del ricorrente in merito alle modalità di comunicazione dei fogli informativi	Norme trasparenza contestazione introduzione nuovo "floor rate" e delle note informative	* Ricorso non accolto n. 858 2/08/2010 Milano
<b>Credito al consumo</b>	Comportamento formalmente corretto della banca, mentre il ricorrente non ha fornito prove idonee o documentali alle sue istanze. Richiesta nullità efficacia contratto	Co-intestazione titolarità contratto di finanziamento e obbligazioni di rimborso.	* Ricorso respinto n. 501 07/06/2010 Roma
	Comportamento corretto da parte dell'intermediario, rilevata decettività dell'informazione bancaria. Richiesta eliminazione pubblicità non corretta	Co-intestazione mancata concessione fido per requisiti minimi	* Ricorso non accolto n. 969 23/06/2010 Milano
<b>Deposito di titoli in amministrazione</b>	Comportamento formalmente corretto ma l'intermediario non si è attivato a fornire comunicazioni sufficientemente chiare da agevolare il cliente in difficoltà	Contratto c/c multi valutario e richiesta deposito titoli. Mancata chiusura e risarcimento danni	* Ricorso non accolto n. 1323 18/11/2010 Milano
<b>Mutuo</b>	Comportamento formalmente corretto, nel rispetto della valutazione di merito di credito insindacabile. <i>Monito ABF per la salvaguardia della relazione</i>	Mancata concessione finanziamento. Richiesta di danni per maggior oneri sostenuto e tasso interesse pagato	* Ricorso non accolto n. 1339 19/11/2010 Napoli

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.

Il diniego nella casistica *manca nza di legittimazione o di presupposti* quando si rilevano difetti di rappresentanza.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Manca nza di legittimazione o di presupposti</b>		
Altri mezzi di prova	Riconoscimento della sottoscrizione contratto art. 2702 del c.c.	Dichiarazione di inesistenza del contratto di mutuo causa falsità delle firme	* Ricorso non accolto n. 667 02/07/2010 Roma
Apertura di credito	Non utilizzo del diritto di recesso art. 118 T.U.B.	Garanzie	Ricorso respinto n. 45 12/02/2010 Roma
	Non utilizzo del diritto di recesso art. 118 T.U.B.	Interessi	Ricorso respinto n. 43 12/02/2010 Roma
	Applicazione dei principi generali art. 1175 e 1375 c.c.	Recesso	Ricorso respinto n. 284 23/04/2010 Roma
Archivio centrale d'allarme interbancaria	Privo di legittimazione applicazione delle leggi	Iscrizione	Ricorso non accolto n. 353 12/10/2010 Roma
Assegno Bancario/Postale	Manca nza di possibilità di verifica sulla correzione per il cambio del beneficiario	Pagamento	Ricorso respinto n. 474 31/05/2010 Roma
Carta di Credito	Sottoscrizioni delle condizioni contrattuali	Spese e commissioni	* Ricorso respinto n. 22 08/02/2010 n. 1198 29/10/10 Roma
Cartolarizzazione	Carenza di legittimazione passiva del ricorrente alla banca anziché l'intermediario	Serviser	Ricorso respinto n. 205 07/10/2010 Roma
Centrale dei rischi	Richiesta di danno non risarcibile anche senza invio di comunicazione al cliente in quanto il provvedimento sarebbe comunque stato adottato art. 14 c. 1 L. 15/05	Iscrizione	Ricorso non accolto n. 352 12/10/2010 Napoli

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Mancanza di legittimazione o di presupposti</b>		
<b>Credito su pegno</b>	Applicazione della norma del Codice Civile e regole bancarie	Concessione di linee di credito con pegno di polizza vita . Richiesta svincolo polizza assicurativa	Ricorso respinto n. 45 12/02/2010 Roma
<b>Deposito a risparmio</b>	Applicazione della norma del Codice Civile e regole bancarie	Richiesta ritiro giacenza deposito bancario	Ricorso non accolto n. 616 25/06/2010 Napoli
<b>Mutuo</b>	Carenza di legittimazione passiva	Obblighi del mutuatario	Ricorso n. 1247 10/11/2010 Milano

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.

Il diniego della casistica *presupposto erroneo nella formulazione del ricorso* si verifica in presenza di richieste non di competenza dell'ABF.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Presupposto erroneo nella formulazione del ricorso</b>		
<b>Assegno bancario</b>	L'ABF non è competente a ordinare la cancellazione del registro informatico dei protesti (competenza CCIAA)	Protesto	Ricorso respinto n. 898 06/09/2010 Roma
<b>Carte di credito</b>	Errata formulazione della richiesta a soggetto errato	Blocco	Ricorso non accolto n. 242 19/04/2010 Milano
<b>Mutuo</b>	Presupposto erronea formulazione del ricorso	Surrogazione	*Ricorso respinto n. 285 23/04/2010 Roma

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.

Il diniego della casistica, rispetto delle *facoltà discrezionali*, si riferisce alla facoltà di modificare alcune delle condizioni contrattuali (*jus*

*variandi*) da parte dell'intermediario anche dopo la conclusione del contratto, fatto salvo tuttavia il rispetto delle condizioni stabilite dalla legge (vedi art. 118 del T.U.B.). L'eventuale adeguamento è quindi una *facoltà discrezionale*.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Rispetto delle facoltà discrezionali dell'intermediario</b>		
<b>Carta di credito</b>	Riconoscimento di autonomia decisionale della banca per il rilascio della carta	Rilascio	Ricorso non accolto n. 305 29/04/2010 Napoli
<b>Mutuo</b>	Rispetto della facoltà discrezionale dell'intermediario ad applicare norme più favorevoli al cliente (riconoscimento di insindacabilità)	Obblighi del mutuatario	**Ricorso non accolto n. 1162 25/10/2010 Milano
	Rispetto delle facoltà discrezionale dell'intermediario ad applicare norme. Decisione favorevole della banca con invito a rivedere comunque la posizione del ricorrente	Rata	Ricorso respinto n. 705 09/07/2010 Roma

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\*\* invito alla volontà delle parti.

Il diniego della casistica comportamento *non diligente del ricorrente*:

Il fruitore dei servizi di pagamento deve assumere un comportamento diligente quando utilizza i servizi ed i relativi strumenti di pagamento; ad esempio nell'utilizzo di PIN o *password* è fatto obbligo all'utilizzatore di garantirne la riservatezza.

Va sottolineato che il rispetto degli obblighi di condotta diligente da parte dell'utilizzatore non lo esime da responsabilità per utilizzi non autorizzati dei servizi e degli strumenti di pagamento.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Comportamento non diligente del ricorrente</b>		
<b>Carte di credito</b>	Comportamento non diligente del ricorrente (caso con colpa grave). Richiesta di risarcimento assicurativo. La copertura dei rischi è della banca e non dei clienti	Utilizzo fraudolento	Ricorso non accolto n. 182 01/04/2010 Milano

Nei ricorsi *improcedibili, irricevibili, inammissibili*, la commissione non entra in merito per le seguenti motivazioni:

L'oggetto della contestazione non ha rispettato la temporalità dei termini di ammissione, oppure per difetto di legittimazione, oppure perché è già oggetto di pronuncia giudiziaria.

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego su ricorsi irricevibili, improcedibile, inammissibile	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Presupposto erroneo alla formulazione del ricorso o fuori termine</b>		
Aperture di credito	<b>Irricevibile:</b> Per scadenza di termine superiore ai 12 mesi <b>Non accolto:</b> Applicazione delle condizioni economiche accettate nei documenti di sintesi	Contestazione sulla applicazione delle condizioni contrattuali indicati nei documenti di sintesi	* Ricorso irricevibile e non accolto n. 165 26/03/2010 Milano
Assegni Bancari/Postali	Interesse ad agire in capo al ricorrente	Pagamento	Ricorso inammissibile n. 52 17/02/2010 Milano
Carta di credito	Per mancanza di legittimazione. Improcedibilità passiva per la banca e attiva per il ricorrente che non è il diretto interessato	Erogazione banconote	Ricorso improcedibile n. 526 26/10/2010 Milano
Centrale dei Rischi	Mancanza di contenuto della materia del contendere	Segnalazioni	Ricorso irricevibile n. 811 27/07/2007 Napoli
	Ricorso già sottoposto ad Autorità giudiziaria	Segnalazioni	Ricorso irricevibile n. 458 28/05/2010 Napoli
	Ricorso presentato fuori termine	Segnalazioni	Ricorso irricevibile n. 617 27/07/2010 Napoli
Centrale dei Rischi finanziarie priv.	Ricorso già presentato presso il Garante	Segnalazioni	Ricorso irricevibile n. 1428 06/12/2010 Roma
Contratti bancari in genere	Inammissibilità per incoerenza domande e per connessione con domanda pendente avanti l'autorità giudiziaria ordinaria	Ripetizione interessi anatocistici ed indebite competenze rilascio copia contratto c/c annullamento firma per fidejussioni	Ricorso inammissibile n. 129 15/03/2010 Roma

Prodotti e servizi	Motivazione del diniego su ricorsi irricevibili, improcedibile, inammissibile	Oggetto del Ricorso	Archivio di riferimento
	<b>Presupposto erroneo alla formulazione del ricorso o fuori termine</b>		
<b>Credito al Consumo</b>	Per mancato precedente reclamo	Contratto di finanziamento estinto	Ricorso irricevibile n. 1267 10/11/2010 Roma
	Ricorso già oggetto di pronuncia giudiziaria	Richiesta consegna documentazione	Ricorso inammissibile n. 49 16/02/2010 Milano
<b>Danno risarcibile</b>	Per incompetenza	Contestazione mal funzionamento sistemi operativi connessi al c/c Richiesta risarcimento danni	Ricorso inammissibile n. 17 02/02/2010 Milano
	Risarcimento danno. Se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a € 100.000.=	Contestazione per violazione obblighi di buona fede precontrattuali. Risarcimento Danno	* Ricorso accolto parzialmente n. 973 24/09/10 Milano Accolto sulla richiesta di violazione della buona fede art. 1337 c.c.
<b>Deposito al Risparmio</b>	Decorso termine 12 mesi	Contestazione conto quale dormiente e devoluzione del saldo al relativo fondo	Ricorso irricevibile n. 1045 08/10/2010 Roma
<b>Depositi di titoli in Amministrazione</b>	Incompetenza o errata formulazione in quanto materia attinenti al servizio d'investimento	Mancata informativa in merito a disposizione di revoca dalla quotazione del listino di borsa di azioni	Ricorso irricevibile n. 384 19/05/2010 Milano
<b>Mutui</b>	Richiesta formulata diversa: non sussistono i requisiti oggetto del ricorso rispetto al previo reclamo	Obbligo del mutuatario	Ricorso irricevibile n. 395 19/05/2010 Milano

Specifica richiami della commissione **ABF**:

\* invito per una migliore informazione e trasparenza dei rapporti.



## 4. PARTE QUARTA<sup>(\*)</sup>

### 4.1. Estratto relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 pubblicata 1° agosto 2012

#### 4.1.1. Premessa

Si ritiene interessante fornire i principali dati “statistici” rilevati dalle relazioni pubblicate dall'ABF.

Per quanto attiene il primo anno di attività che si è concluso al 31/12/2010 sono stati presentati 3.409 ricorsi e sono state prese 1.788 decisioni.

Dai dati forniti dalla relazione sull'attività ABF pubblicati dalla Banca d'Italia, risulta che nel 2011 sono pervenuti 3.578 ricorsi, il 5% in più rispetto al periodo 2009/2010. Sono state prese 2.760 decisioni.

Dei 2.760 ricorsi giunti a decisione, il 62% ha avuto un esito favorevole per il cliente attraverso una pronuncia che ha dato in tutto o in parte ragione o comunque è stata soddisfacente per il ricorrente.

Inoltre nella relazione vengono evidenziati i tempi medi per la conclusione delle procedure di ricorso, nel 2011 vi è stato un allungamento dei tempi.

La segnalazione riguarda le procedure concluse nell'ultimo trimestre 2011, il tempo medio indicato per assumere le decisioni è stato pari a 127,2 giorni.

Il tempo medio per redigere o inoltrare alle parti la decisione è stato di 44,1 giorni.

Nella relazione si riporta che in futuro, anche in rapporto all'andamento dei carichi operativi, potrà essere valutata la creazione di ulteriori collegi territoriali presso altre città.

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Maria Grazia Salerno, Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

### 4.1.2. Orientamenti ed estratti delle principali decisioni assunte dai Collegi

Addentrandosi nelle materie oggetto di controversia si rileva che per quanto attiene i ricorsi presentati inerenti ai rapporti di

Ricorsi in materia di c/c	Anno	Numero	% variazione
	2010	736	
	2011	502	-31,8

#### \* 1)

Le principali problematiche riscontrate in sede di controversia hanno riguardato le informazioni che l'intermediario deve fornire al cliente, sia prima della stipula del contratto, sia durante il rapporto, la corretta gestione degli ordini di pagamento impartiti dal cliente, il comportamento dell'intermediario in caso di decesso del titolare del conto e nella fase di chiusura del rapporto.

*\*1) pag. 37 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

#### \*2)

In tema di **trasparenza**, alcune decisioni attengono alla disciplina di trasparenza prevista dal D.L. n. 385 del 1° settembre 1993 (T.U.B.). Dove, in un caso è stata giudicata illegittima la condotta dell'intermediario che, prima della conclusione del contratto accessorio -avente oggetto l'utilizzo di un servizio di pagamento- non ha consegnato il foglio informativo, recante le condizioni di utilizzo del servizio, nonostante una esplicita richiesta in tal senso, è stato riconosciuto al cliente il diritto di ottenere il risarcimento del pregiudizio conseguentemente subito (cfr. decisione n. 423/2011).

In riferimento alle controversie per quanto attiene la **richiesta di copia della documentazione** relativa a singole operazioni, i Collegi seguendo l'orientamento espresso dalla Corte di Cassazione n. 11004 del 12/05/2006, hanno precisato che il cliente può limitarsi a fornire alla banca gli elementi minimi indispensabili per l'individuazione dei documenti richiesti. Resta di competenza dell'intermediario l'onere di individuare in maniera puntuale i documenti in grado di soddisfare l'esigenza informativa del cliente (cfr. decisione n. 998/2011).

Il diritto di chiedere copia della documentazione spetta oltre che al cliente a colui che gli succede, anche a chi subentra, a qualsiasi titolo nell'amministrazione dei suoi beni.

(...) Le richieste di copia della documentazione devono essere evase dalla banca addebitando solo i costi di produzione.

Nel caso di richieste fatte dagli eredi, di dati personali relativi al defunto intestatario di c/c, queste devono essere evase dall'intermediario gratuitamente, in applicazione delle “*linee guida in materia di trattamento di dati personali della clientela in ambito bancario*” adottate dal Garante per la protezione dei dati personali con delibera n. 53 del 25/10/2007 (cfr. decisione n. 62 del 2011).

E' interessante anche sottolineare la tematica del cosiddetto “*jus variandi?*” che fa riferimento al potere di modifica unilaterale del contratto art. 118 T.U.B.. I Collegi hanno precisato che la proposta formulata dalla banca ha natura di dichiarazione recettizia.

L'intermediario che intende invocare l'efficacia delle modifiche al rapporto introdotte unilateralmente è tenuto a provare che il cliente ha conosciuto, o sia stato messo nella possibilità di conoscere, la proposta a lui indirizzata. (cfr. decisione n. 1838/2011).

I Collegi hanno ribadito l'impossibilità di introdurre nel rapporto contrattuale clausole *radicalmente* nuove tramite l'invio di una proposta di modifica unilaterale, in quanto l'ambito di applicazione dello *jus variandi* deve ritenersi ristretto alla modifica delle pattuizioni originariamente convenute (cfr. decisione n. 396/2011).

\*2) pag. 53 54 *relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi in materia di carte di credito e debito	Anno	Numero	% variazione
	2010	559	
	2011	785	40,4

### \*3)

Per questa casistica la problematica principale riguarda gli utilizzi non autorizzati della carte.

In questo contesto sono state individuate una serie di circostanze in cui il cliente è da ritenersi in colpa grave. In tal caso l'intermediario non può essere chiamato a rispondere integralmente dei danni derivanti dall'utilizzo fraudolento delle carte.

Anche se spetta all'intermediario fornire l'onere della prova, l'ABF ha segnalato una serie di condotte considerate gravemente colpose e a titolo esemplificativo se ne fornisce l'elenco:

- a) la conservazione dello strumento di pagamento unitamente al pin
- b) la mancanza di custodia della borsa o del portafogli in cui è conservato lo strumento di pagamento
- c) atteggiamento di trascuratezza tale da agevolare le operazioni fraudolente
- d) il ritardo nella denuncia dello smarrimento, del furto o dell'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento e il non aver proceduto tempestivamente al blocco della carta
- e) la mancata attivazione di sistemi di sicurezza messi a disposizione dalla banca, tra i quali, ad esempio, *sms alert*
- f) il mancato blocco della carta in seguito al ricevimento sul telefono cellulare del messaggio relativo all'effettuazione del prelievo (nei casi in cui sia stato attivato *sms alert*)
- g) la comunicazione delle credenziali e del pin a terzi.

*\*3) pag. 40 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

#### **\* 4)**

I Collegi hanno fatto riferimento alla disciplina contenuta nel D.L. n. 11 27/01/2010, che recepisce la direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento denominata PSD (*Payment Service Directive*). Tali principi sono stati applicati anche sulle operazioni fraudolente poste in essere prima dell'entrata in vigore del D.L. sopracitato, (cfr. decisione n. 1606/2011) convalidando un orientamento già emerso nel 2010 fondato sul principio di interpretazione conforme del diritto nazionale, al diritto comunitario.

*\*4) pag. 58 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi in materia di assegni	Anno	Numero	% variazione
	2010	113	
	2011	142	25,7

#### **\*5)**

In materia di assegni l'ABF ha sostanzialmente mantenuto la continuità

dell'orientamento del 2010. Per quanto attiene le corrette regole di comportamento spetta al cliente custodire il libretto e controllarlo nel tempo, mentre rientra tra gli obblighi dell'intermediario quello di rifiutare il pagamento di titoli chiaramente contraffatti.

*\*5) pag. 40-41 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

### **\*6)**

Una particolare attenzione merita l'ipotesi in cui sia stato elevato il protesto. In alcuni casi l'ABF ha sostenuto che la funzione propria del protesto è quella di garantire l'esercizio dell'azione di regresso contro coloro i quali abbiano fatto circolare l'assegno mediante girata.

Nell'ipotesi in cui il presentatore dell'assegno è l'unico prenditore del medesimo titolo, la mancata levata del protesto causata dall'omissione dell'intermediario non pregiudicherebbe i suoi diritti contro il traente dell'assegno, considerato che nei confronti di quest'ultimo può essere esercitata l'azione di regresso, in aggiunta all'azione causale (cfr. decisione n. 248/2011).

*\*6) pag. 62 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi presentati in materia di mutui	Anno	Numero	% variazione
	2010	550	
	2011	459	-16,5

### **\*7)**

In materia di mutui la casistica è piuttosto corposa e si riferiscono sia alla fase preliminare delle trattative, sia alla fase dell'esecuzione del rapporto e alle vicende legate alla sua estinzione.

A grandi linee si può esemplificare sottolineando il dovere della buona fede e correttezza che si impone anche nella fase dell'esecuzione del contratto.

Un altro importante gruppo di controversie ha riguardato la legislazione varata a sostegno delle famiglie e delle imprese in connessione con la crisi economica e delle calamità naturali che hanno colpito il Paese (es. terremoto Abruzzo).

Per quanto riguarda le tematiche di sostenibilità dei finanziamenti sulla rinegoziazione dei mutui immobiliari a tasso variabile, espressamente

previste per legge, l'ABF ha ribadito che non esiste un diritto del cliente, neanche se consumatore, alla rinegoziazione delle condizioni del finanziamento.

Con riferimento alla fase di estinzione del rapporto sui mutui immobiliari, la normativa è stata fatta confluire nell'art. 120 ter del T.U.B., e riconosce il diritto del cliente a estinguere anticipatamente, in tutto o in parte, il finanziamento senza poter essere chiamato a pagare penali connesse all'operazione di estinzione anticipata.

Di conseguenza alcune problematiche hanno toccato i premi assicurativi interamente versati. In proposito i 3 Collegi sono stati concordi nel considerare applicabile l'accordo siglato nel 2008 tra ABI e ANIA (Assicurazione Nazionale fra le Imprese Assicuratrici) che impegna la banca a restituire al cliente la parte di premio assicurativo relativo al periodo residuo del finanziamento estinto non più coperto da rischio.

*\*7) pag. 41-42 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

#### **\*8)**

Tra le decisioni più significative un primo gruppo riguarda l'applicazione del principio della buona fede oggettiva che, ai sensi dell'1337 del c.c. deve disporre la **fase precontrattuale**, anteriore rispetto alla stipula del contratto. In particolare è stato ritenuto contrario al principio di buona fede il comportamento dell'intermediario il quale, ricevuta una richiesta di mutuo e ottenuta la documentazione necessaria, ha lasciato trascorrere diverse settimane, prima di comunicare, nella imminenza della data fissata per la conclusione del contratto davanti al notaio, la propria disponibilità a stipulare un mutuo per un importo inferiore rispetto a quello originariamente ipotizzato (cfr. decisione n. 981/2011).

Sempre in tema di buona fede e correttezza si segnala la decisione dell'ABF in tema di **esecuzione del contratto di mutuo**, e più in generale del contratto di finanziamento, valorizzando l'obbligo di diligenza in capo all'intermediario, nonché il dovere del rispetto dei principi sopra indicati in capo ad entrambi i contraenti. E' stata censurata, in quanto non conforme al canone della buona fede di cui all'art. 1375 del c.c., la scelta dell'intermediario di attribuire a nove distinte agenzie la riscossione di un unico credito, originato da un prestito personale erogato a favore del cliente; tale scelta, seppur astrattamente giustificabile dal punto di vista aziendale, produce costi molto elevati per il cliente, costretto a una pluralità di contratti (e conseguenti più gravosi adempimenti) con i diversi

soggetti incaricati alla riscossione (cfr. decisione n. 1044/2011).

Le disposizioni in tema di **portabilità** (surrogazione dei contratti di finanziamento) hanno formato oggetto di particolare attenzione da parte dell'ABF. In continuità con gli orientamenti già espressi nel 2010, i Collegi hanno affermato che il comma 5-*quarter* dell'art. 2 del D.L. n. 185/08, nell'imporre alla banca cedente l'obbligo di risarcire il cliente in caso di ritardo nel completamento della surrogazione del mutuo, sancisce una responsabilità oggettiva dell'intermediario cedente, tale da non richiedere l'accertamento della sua colpa o del dolo (cfr. decisioni n. 168-667-2619/2011).

Un diritto restitutorio/risarcitorio del cliente nei confronti dell'istituto finanziatore è stato affermato dall'ABF anche in relazione al premio versato per l'eventuale polizza assicurativa collegata al finanziamento.<sup>(\*)</sup> In particolare, i Collegi sono sovente giunti alla conclusione che l'Accordo siglato tra l'ABI e l'ANIA il 22 ottobre 2008 –nel momento in cui impegna il soggetto mutuante a restituire al cliente la quota parte del premio assicurativo– riproduce e consolida un insieme di regole di correttezza professionale per l'intero sistema bancario, che rappresenta un punto di riferimento anche per gli istituti che non abbiano aderito all'Accordo (cfr. decisione n. 808/2011) o che non siano associati all'ABI (cfr. decisione n. 2573/2011). Quanto alla determinazione della quota di premio assicurativo da restituire al cliente è stato fatto altresì riferimento all'art. 49 del Regolamento ISVAP del 26 maggio 2010, n. 35 (cfr. decisione n. 599-1643/2011). In altre occasioni è stato precisato che risponde sul piano risarcitorio l'istituto finanziatore il quale, a fronte dell'estinzione anticipata del rapporto, rifiuti di retrocedere al cliente la quota di premio assicurativo appellandosi alle clausole contrattuali predisposte dallo stesso istituto (cfr. decisioni n. 1142-2091-2142 /2011).

In tema di garanzie richieste dall'intermediario a tutela del credito

---

<sup>(\*)</sup> Al riguardo si segnala che l'art. 28 del D.L. 24/01/2012 n. 1, (il cosiddetto Decreto Cresci Italia convertito in Legge il 24/3/2012 n. 27, ai sensi del quale le banche, gli istituti di credito e gli intermediari finanziari, se condizionano l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo alla stipula di un contratto di assicurazione sulla vita sono tenuti a sottoporre al cliente almeno due preventivi di due differenti gruppi assicurativi non riconducibili alle banche, agli istituti di credito e agli intermediari finanziari stessi. Il cliente è comunque libero di scegliere sul mercato la polizza sulla vita più conveniente che la banca è obbligata ad accettare senza variare le condizioni offerte per l'erogazione del mutuo immobiliare o del credito al consumo.)

accordato, viene anzitutto in rilievo una decisione con la quale l'ABF ha precisato i limiti entro i quali l'intermediario può pretendere il rilascio di garanzie ai fini della concessione del finanziamento (cfr. decisione n. 2359/2011).

In particolare, l'organo decidente ha richiamato i principi di buona fede oggettiva e di proporzionalità delle garanzie rispetto all'entità del debito per qualificare come eccessiva la pretesa della banca che, nel caso di specie, a fronte di una domanda di mutuo, aveva richiesto al cliente non solo un'iscrizione ipotecaria e la cessione di un credito, ma altresì la costituzione di un vincolo pignoratorio su parte delle somme concesse in prestito, costringendo di fatto il cliente a domandare un mutuo di importo superiore a quello inizialmente pianificato.

*\*8) pag. 64, 66, 67, 70, 72 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi presentati in materia di cessione del quinto	Anno	Numero	% variazione
	2010	58	
	2011	150	158,6

**\*9)**

Si riporta quanto stabilito dalla Banca d'Italia per quanto attiene la chiarezza delle informazioni da dare al cliente in presenza di contratti di cessione del quinto.

La Banca d'Italia, prima del novembre 2009 e poi attraverso un comunicato diffuso nell'aprile 2011, ha richiamato l'attenzione degli intermediari sulla necessità di riportare nei fogli informativi e nei contratti di cessione del quinto una chiara indicazione delle diverse voci di costo, evidenziando in particolare quelle che maturano nel corso del tempo, commissioni *recurring*.

*\*9) pag. 43 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi presentati in materia di credito ai consumatori	Anno	Numero	% variazione
	2010	166	
	2011	183	10,2

**\*10)**

La problematica più ricorrente riguarda il caso del consumatore quando dopo aver stipulato un contratto per l'acquisto di beni e servizi e relativo contratto per finanziare l'acquisto subisce l'inadempimento del fornitore.

Il consumatore chiede di interrompere il pagamento delle rate del finanziamento e di riavere indietro quelle già pagate.

La questione è se e in quale misura la domanda può essere accolta.

Il nuovo art. 125-*quinquies* del T.U.B., introdotto nel 2010, fa chiarezza sul punto:

nei contratti di credito collegati, in caso di inadempimento da parte del fornitore dei beni o dei servizi, dopo aver inutilmente effettuato la costituzione in mora del fornitore, il consumatore ha diritto alla risoluzione del contratto di credito, se con riferimento al contratto di fornitura di beni o servizi ricorrono le condizioni di cui all'art. 1455 del C.C.

La risoluzione del contratto di credito comporta l'obbligo del finanziatore di rimborsare al consumatore le rate già pagate nonché ogni altro onere eventualmente applicato.

La risoluzione del contratto di credito non comporta l'obbligo del consumatore di rimborsare al finanziatore l'importo che sia stato già versato al fornitore dei beni e dei servizi.

Il finanziatore ha il diritto di ripetere detto importo nei confronti del fornitore stesso.

*\*10) pag. 44 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

Ricorsi presentati in materia di SIC	Anno	Numero	% variazione
	2010	161	
	2011	247	53,4

**\*11)**

SIC acronimo di Servizi privati di Informazione Creditizia. Nel 2011 l'ABF ha ribadito che l'intermediario prima di procedere alla segnalazione dei SIC deve verificare che vi siano effettivamente i presupposti sostanziali e deve poi rispettare una specifica procedura che ha come obiettivo informare il cliente dell'imminente segnalazione e metterlo nelle condizioni di ripianare il debito evitando di essere segnalato.

*\*11) pag. 45 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

**\*12)**

Per quanto concerne i **requisiti procedurali**, in alcuni casi i Collegi hanno ritenuto che il mancato invio del preavviso previsto dall'art. 4, comma 7, del “Codice di deontologia” emanato dal Garante della Privacy<sup>\*\*</sup> provochi automaticamente l'illegittimità della segnalazione presso il SIC (cfr. decisioni n. 98-1091/2011). L'obbligo di invio del preavviso è stato considerato assolto solo qualora l'intermediario fornisca la prova che la comunicazione è pervenuta a conoscenza della persona destinataria del preavviso stesso (ad esempio, allegando la ricevuta di ritorno della raccomandata A/R) (cfr. decisioni n. 1105-2689/2011<sup>\*\*\*</sup>). In altri casi l'organo decidente ha affermato che il giudizio sull'illegittimità della segnalazione non scaturisce automaticamente dalla mancanza del preavviso, ma richiede una valutazione prognostica volta ad accertare che l'informazione mancata sarebbe stata idonea a evitare l'inadempimento del cliente (cfr. per tutte decisione n. 47/2011). L'ABF ha inoltre evidenziato che la segnalazione è illegittima nel caso di inesatto contenuto del preavviso (cfr. n. 1141/2011).

*\*12) pag. 76 relazione sull'attività dell'ABF n. 2/2011 – Banca d'Italia Euro sistema.*

### 4.1.3. Dati statistici

Si ritiene interessante fornire i risultati della tavola 3 sulla relazione dell'attività bancaria ABF n. 2/2011 pubblicata il 1° agosto 2012 che riguardano i ricorsi ricevuti per tipologia di ricorrente.

---

<sup>\*\*</sup> “Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”, emanato il 16 novembre 2004 ed entrato in vigore l'1 gennaio 2005. Tale comma prevede che: “Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie (...)”.

<sup>\*\*\*</sup> In un caso l'ABF ha riconosciuto assolto l'onere della prova della ricezione del preavviso nella circostanza in cui il ricorrente aveva provveduto a saldare una delle rate insolute, utilizzando un bollettino postale precompilato allegato a una lettera contenente, oltre al sollecito, anche il preavviso di cui all'art. 4, comma 7, del Codice deontologico (decisione n. 2751/2011).

Tipo di cliente	2010		2011	
	unità	%	unità	%
Impresa	825	24,2	704	19,7
Consumatore	2584	75,8	2874	80,03
<b>Totale</b>	3409	100	3578	100

La Banca d'Italia ha previsto un archivio delle pronunce assunte dai Collegi; esse sono integrali ad eccezione dei dati identificativi delle parti nel rispetto della privacy.

C'è un numero verde attivato dalla Banca d'Italia: 800 19 69 69.

Per una più completa attività documentale si può consultare il sito web dedicato all'archivio delle decisioni ABF: [www.arbitrobancario.finanziario.it](http://www.arbitrobancario.finanziario.it)

Le modalità di ricerca sono abbastanza semplici ed intuibili, si può ricercare per estremi di identificazione della decisione conoscendo numero ed anno, per materia oggetto di ricorso secondo il sistema di classificazione ABF, per parole di testo ecc.

Si invita ad abbinare la lettura del presente quaderno alle pubblicazioni sull'attività dell'Arbitro Bancario Finanziario reperibile sul medesimo sito.

La relazione costituisce un interessante documento dell'attività svolta dall'ABF ed aiuta ad acquisire una migliore consapevolezza nel gestire i rapporti tra il Cliente e gli Intermediari.



## 5. PARTE QUINTA<sup>(\*)</sup>

### 5.1. Modulistica di presentazione dei reclami

A titolo esemplificativo si allegano i moduli per la presentazione dei reclami all'ABF.

Si ricorda che il ricorso va obbligatoriamente presentato con l'apposita modulistica altrimenti è irricevibile.

I moduli per la presentazione sono due:

**1.** Modulo di presentazione ricorso ABF in via ordinaria a cui va obbligatoriamente allegato il versamento di € 20,00.=

**2.** Modulo per istanza al Prefetto per le controversie attinenti alle concessioni delle linee di credito al titolo 1.1.5.

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Paola Salerno, Segretario Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

MODULO PER IL RICORSO  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

1/4

[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

#### A) DATI DEL CLIENTE

##### PERSONA FISICA

Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome			Nome		
Nato a			il		
Codice fiscale					
Domicilio nel Comune di					
Indirizzo					
Provincia			Stato		
E-mail*			Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
<input type="checkbox"/> consumatore <input type="checkbox"/> altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)					

> se il cliente è minorenne o legalmente incapace (interdetto, etc.), è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

oppure:

##### PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI

Questo riquadro deve essere utilizzato dalle persone giuridiche (ad es. società per azioni) e da altri enti (ad es. associazioni non riconosciute).

Denominazione					
Natura del soggetto					
Partita IVA					
Sede legale nel Comune di					
Indirizzo					
Provincia			Stato		
E-mail*			Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					

> attenzione: è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

##### RAPPRESENTANTE LEGALE

È la persona che rappresenta legalmente il cliente (es. l'amministratore delegato per una società, il genitore per un minore, il tutore per un interdetto).

Cognome			Nome		
Qualifica					
Nato a			il		
Codice fiscale					
Domicilio nel Comune di					
Indirizzo					
Provincia			Stato		
E-mail*			Recapiti telefonici		
(*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?: <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Telefono: 02 724241

Segreteria tecnica del Collegio di Roma  
Via Ventì Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Telefono: 06 47921

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Telefono: 081 7975111



**Arbitro Bancario Finanziario**  
 Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**MODULO PER IL RICORSO** 2/4  
 ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
 Risoluzione Stragiudiziale Controversie  
[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

**EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)**

Da compilare solo nel caso in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di un'Associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare il ricorso e rappresentarlo davanti all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

in qualità di cliente  in qualità di rappresentante legale del cliente

**DICHIARA DI CONFERIRE ALLA PERSONA SOTTO INDICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NELLA PRESENTAZIONE DI QUESTO RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO E NELLE ATTIVITÀ ALLO STESSO CONNESSE:**

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

Codice fiscale

Qualifica:  avvocato o altro professionista (*specificare*)

incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (*specificare denominazione*)

altro (*specificare*)

Indirizzo  Comune

Provincia  Stato  C.A.P.

E-mail\*  Recapiti telefonici

(\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?:  SI  NO

- elegge domicilio, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento del ricorso, presso l'indirizzo del rappresentante
- allega fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità.

Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**EVENTUALI COINTESTATARI**

Da compilare solo nel caso in cui esistano altri cointestatarî che si associano al presente ricorso.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Nato a  il

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Nato a  il

cointestatario del medesimo rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**NOTA:** allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni cointestatario.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
 Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
 Telefono: 02 724241

Segreteria tecnica del Collegio di Roma  
 Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
 Telefono: 06 47921

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
 Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
 Telefono: 081 7975111





Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**MODULO PER IL RICORSO** 4/4  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie  
[www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)

**D) DICHIARAZIONI**

Il sottoscritto Cognome  Nome  dichiara che:

• con riferimento alla presente controversia è stato presentato reclamo all'intermediario in data:  al quale l'intermediario

- non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del reclamo
- ha risposto in modo ritenuto insoddisfacente (in tal caso, allegare la risposta)

- la controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale; che sulla stessa non è pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge e che il sottoscritto non ha aderito ad azione collettiva risarcitoria di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo;
- provvederà a inviare tempestivamente all'intermediario copia del presente ricorso con raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC);
- acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.

Il sottoscritto dichiara inoltre che (*barrare le caselle che interessano*):

- intende ricevere copia delle controdeduzioni che verranno presentate dall'intermediario all'Arbitro Bancario Finanziario
- sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito in data

**ALLEGATI**

- 1) Copia del reclamo presentato all'intermediario e della eventuale risposta ricevuta.
- 2) Copia della ricevuta del versamento del contributo alle spese della procedura di € 20.
- 3) Fotocopia di documento/i di identità in corso di validità (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).
- 4) Altra documentazione (*specificare*):

**SOTTOSCRIZIONE DEL RICORSO**

Firma  Data   
(cliente o rappresentante legale o procuratore)

Firma dell'Associazione di categoria  Data   
(in caso di incarico all'Associazione senza procura, si richiede la firma dell'Associazione in aggiunta a quella del cliente)

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E DI ATTO DI NOTORIETÀ**  
(resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto Cognome  Nome

in relazione alla presentazione dell'accluso ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario e allo svolgimento delle attività allo stesso connesse, consapevole che ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia,

dichiara:

di essere nato a  Provincia di  il

di essere domiciliato in  Provincia di

indirizzo

di essere in possesso del numero di codice fiscale

di rappresentare legalmente il cliente in qualità di (*specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili*)  
 (*lasciare in bianco se non ricorre tale ipotesi*)

Firma  Data   
(cliente o rappresentante legale o procuratore)

Segreteria tecnica del Collegio di Milano  
Via Cordusio, 5 - 20123 Milano  
Telefono: 02 724241

Segreteria tecnica del Collegio di Roma  
Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma  
Telefono: 06 47921

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli  
Via Miguel Cervantes, 71 - 80133 Napoli  
Telefono: 081 7975111



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**

**MODULO PER LE ISTANZE AL PREFETTO**  
AI FINI DELLE SEGNALAZIONI ALL'ABF  
**P.E.C. PREFETTURA**

1/4

**A) DATI DEL CLIENTE**

**PERSONA FISICA**

Questo riquadro deve essere utilizzato dai consumatori, dai professionisti o imprenditori titolari di impresa individuale.

Cognome  Nome   
 Nato a  il   
 Codice fiscale   
 Domicilio nel Comune di   
 Indirizzo   
 Provincia  Stato  C.A.P.   
 E-mail\*  Recapiti telefonici   
 (\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?  SI  NO  
 consumatore  altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

> se il cliente è minorenne o legalmente incapace (interdetto, etc.), è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

**oppure:**

**PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI**

Questo riquadro deve essere utilizzato dalle persone giuridiche (ad es. società per azioni) e da altri enti (ad es. associazioni non riconosciute).

Denominazione   
 Natura del soggetto   
 Partita IVA   
 Sede legale nel Comune di   
 Indirizzo   
 Provincia  Stato  C.A.P.   
 E-mail\*  Recapiti telefonici   
 (\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?  SI  NO  
 consumatore  altre categorie (professionista, imprenditore, etc.)

> attenzione: è necessario indicare anche i dati del rappresentante legale compilando il riquadro "rappresentante legale".

**RAPPRESENTANTE LEGALE**

È la persona che rappresenta legalmente il cliente (es. l'amministratore delegato per una società, il genitore per un minore, il tutore per un interdetto).

Cognome  Nome   
 Qualifica   
 Nato a  il   
 Codice fiscale   
 Domicilio nel Comune di   
 Indirizzo   
 Provincia  Stato  C.A.P.   
 E-mail\*  Recapiti telefonici   
 (\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?  SI  NO

**RAPPRESENTANTE LEGALE - DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONI E DI ATTO DI NOTORIETÀ**

(resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445)

Il sottoscritto Cognome  Nome   
 in relazione alla presente istanza al Prefetto e allo svolgimento delle attività alla stessa connesse, consapevole che ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi o contenenti dati non più rispondenti a verità sono puniti ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia, dichiara di rappresentare legalmente il cliente in qualità di  (specificare: amministratore con poteri di rappresentanza, tutore, curatore e simili)  
 Firma  Data



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**

**MODULO PER LE ISTANZE AL PREFETTO**  
AI FINI DELLE SEGNALAZIONI ALL'ABF  
**P.E.C. PREFETTURA**

2/4

**EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (PROCURA)**

Da compilare solo nel caso in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di un'Associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare l'istanza al Prefetto.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

in qualità di cliente  in qualità di rappresentante legale del cliente

**DICHIARA DI CONFERIRE ALLA PERSONA SOTTO INDICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NELLA PRESENTAZIONE DI QUESTA ISTANZA AL PREFETTO E NELLE ATTIVITÀ ALLA STESSA CONNESSE:**

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

Codice fiscale

Qualifica:  avvocato o altro professionista (specificare)

incaricato della seguente Associazione di consumatori o di categoria (specificare denominazione)

altro (specificare)

Indirizzo  Comune

Provincia  Stato  C.A.P.

E-mail\*  Recapiti telefonici

(\*) ha i requisiti della posta elettronica certificata?  SI  NO

. elegge domicilio, ai fini delle comunicazioni e delle altre attività connesse con lo svolgimento dell'istanza, presso l'indirizzo del rappresentante.

. allega fotocopia del proprio documento di identità in corso di validità.

Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**EVENTUALI COINTESTATARI**

Da compilare solo nel caso in cui esistano altri cointestatari che si associano alla presente istanza.

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

cointestatario del medesimo rapporto oggetto della presente istanza, aderisce all'istanza stessa accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Il sottoscritto

Cognome  Nome

Luogo e data di nascita

cointestatario del medesimo rapporto oggetto della presente istanza, aderisce all'istanza stessa accettandone integralmente i contenuti.

Firma del cointestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

**NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni cointestatario.**



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**

**MODULO PER LE ISTANZE AL PREFETTO  
AI FINI DELLE SEGNALAZIONI ALL'ABF**

3/4

**P.E.C. PREFETTURA**

**B) DATI DELL'INTERMEDIARIO (BANCA, SOCIETÀ FINANZIARIA, ETC.)**

Denominazione

Sede (filiale, agenzia, sportello...)  Codice ABI

Indirizzo  Comune

Provincia  Stato  C.A.P.

**C) DATI DELLA CONTROVERSIA E RICHIESTE ALL'ARBITRO**

**TIPOLOGIA DEL RAPPORTO cui si riferisce la controversia:**

operazione di finanziamento (mutuo, affidamento,...)

altro: *specificare*

**RICHIESTE DEL CLIENTE**

**. RICHIESTE AL PREFETTO**

(specificare COSA si richiede al Prefetto e le relative MOTVAZIONI)


**. RICHIESTE ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

(NOTA BENE: i Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario decidono esclusivamente, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia nonché eventuali codici di condotta ai quali l'intermediario aderisca)


**NOTA:** qualora questi spazi non fossero sufficienti, il ricorrente potrà svolgere le proprie considerazioni su fogli acclusi, debitamente sottoscritti e menzionati tra i documenti allegati.



**MINISTERO  
DELL'INTERNO**

**MODULO PER LE ISTANZE AL PREFETTO  
AI FINI DELLE SEGNALAZIONI ALL'ABF  
P.E.C. PREFETTURA**

4/4

**D) DICHIARAZIONI**

Il sottoscritto Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_ dichiara che

*(barrare le caselle che interessano):*

- la controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale; sulla stessa non è pendente oppure è fallito un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge; non ha aderito all'azione di classe di cui all'art. 140-bis del Codice del Consumo;
- la controversia è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria che ha fissato il termine per soddisfare la condizione di procedibilità ai sensi dell'art. 5, comma 1, del decreto legislativo n. 28/2010
- sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario interrotto a seguito di tentativo di conciliazione fallito

Il sottoscritto dichiara inoltre che:

- **acconsente al trattamento dei dati personali in conformità all'acclusa informativa.**

**ALLEGATI**

- 1) Documentazione di supporto delle richieste (specificare) \_\_\_\_\_
- 2) Fotocopia di documento/i di identità in corso di validità (del cliente e cointestatari, del rappresentante legale, del procuratore).
  - Eventuali fogli aggiuntivi "Richieste al Prefetto" (barrare se interessa)
  - Eventuali fogli aggiuntivi "Richieste all'Arbitro Bancario Finanziario" (barrare se interessa)



**SOTTOSCRIZIONE DELL'ISTANZA**



Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
*(cliente o rappresentante legale o procuratore)*

Firma dell'Associazione di categoria \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
*(in caso di incarico all'Associazione senza procura, si richiede la firma dell'Associazione in aggiunta a quella del cliente)*

**INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D. LGS. N. 196/2003)**

I dati personali del ricorrente e i dati personali di terzi, eventualmente comunicati nell'ambito della procedura dell'istanza, saranno trattati nel rispetto delle norme vigenti e solo ai fini della decisione del ricorso.

In particolare:

- i dati saranno conservati su supporto cartaceo e trattati con procedure informatiche in relazione alle finalità sopra descritte e con l'impiego di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati personali nonché ad evitare l'indebito accesso ai dati stessi da parte di soggetti non autorizzati;
- i dati verranno messi a disposizione dei membri dell'Organo decidente.

Titolare del trattamento è la Prefettura-U.T.G. di .....; responsabili del trattamento sono:  
.....  
.....

Sarà cura degli interessati comunicare tempestivamente la modifica o l'integrazione dei dati forniti.



## 6. CONCLUSIONI<sup>(\*)</sup>

Il quaderno è stato scritto con riferimento ai dati contenuti nella relazione dell'arbitro bancario finanziario relativa ai dati consuntivi del 2011.

Il 9 luglio 2013, al termine della redazione del presente documento, è stata pubblicata la relazione relativa al successivo esercizio e cioè al 2012 con l'aggiornamento sull'attività svolta.

La nuova pubblicazione non toglie validità all'analisi attuata che resta, in larga parte, confermata nella sostanza.

Appare, tuttavia, opportuno segnalare, in fase conclusiva, alcuni elementi di tipo statistico che attestano nel complesso un maggior ricorso a questo strumento da parte della clientela, con molta probabilità frutto di un incremento del contenzioso e di un'accresciuta conoscenza dello strumento che nella nuova relazione risultano di particolare interesse.

E' presumibile che il trend di crescita sia confermato anche per il 2013.

Nel 2012 sono pervenuti all'ABF 5.653 ricorsi per la larga parte (84%) di consumatori con età media di 48 anni (34% donne e 66% uomini) così distribuiti sul territorio:

Area geografica	2012	2011
Nord	42%	39%
Centro	29%	35%
Sud	29%	26%

---

<sup>(\*)</sup> A cura di Marcella Caradonna, Presidente Commissione Metodi ADR ODCEC Milano.

Appare, quindi, ancora poco utilizzato dalle realtà economiche e può costituire un'interessante area di indagine la comprensione delle motivazioni di tale risultato.

Con riguardo alle procedure concluse nel 2012, il tempo medio impiegato per assumere la decisione è stato pari a 112,4 giorni.

Questo dato è di assoluto rilievo e pone in risalto il vantaggio che al cliente può derivare dall'utilizzo di questo strumento che in tempi molto rapidi e con un importo nettamente contenuto consente di risolvere controversie che potrebbero essere invece trascinate per anni.

Di seguito sono, invece, riportate le tematiche oggetto di ricorso e che mostrano:

Carte di credito 1.100	21,4%
Bancomat e carte di debito 815	15,9%
Conto corrente 741	14,4%
Cessione del quinto (CQS) 543	10,6%
Mutuo 510	9,9%
Sistemi privati di informazione creditizia (SIC) 246	4,8%
Contratti bancari in genere 203	3,9%
Credito ai consumatori 182	3,5%
Assegno 170	3,3%
Centrale dei rischi 138	2,7%
Apertura di credito 116	2,3%
Depositi a risparmio 109	2,1%
Deposito titoli 66	1,3%
Bonifico 58	1,1%
Leasing 46	0,9%
Altro 98	1,9%

E' significativo come l'incidenza delle principali materie oggetto di ricorso si articoli in modo differente nelle tre aree geografiche di competenza dei Collegi e rifletta la differente situazione economica e sociale sul territorio.

Il numero maggiore di ricorsi al nord, infatti, riguarda le carte di

credito, mentre al sud hanno per oggetto la cessione del quinto dello stipendio o della pensione, come si evince dalla tabella sottostante:

Tema	Nord	Centro	Sud
Carta di credito	32%	19%	10%
Csq stipendio o pensione	7%	4%	22%
Segnalazioni a sistemi privati di informazione creditizia	1%	11%	4%

Interessante anche l'analisi degli esiti delle decisioni che mostra una attenzione alle esigenze della clientela.

Va rammentato che l'introduzione dell'ABF è stata, anche, legata alla volontà di migliorare il rapporto fra il mondo creditizio e finanziario e la clientela attraverso meccanismi trasparenti ed efficienti di gestione delle liti.

Per quanto attiene l'esito dei ricorsi, quindi, i risultati sono così ripartiti:

Esito	Numero	Percentuale
Accolti	1938	45%
Respinti	1506	35%
Cessati	859	20%

La relazione indica anche una classifica dei 10 intermediari interessati al maggior numero di decisioni nell'anno di riferimento.

Al vertice si colloca Poste Italiane che vede il 72% degli esiti accolti, seguito da Agos Ducato, Fidelity, Intesa Sanpaolo, BNL, Unicredit, Barclays Bank, MPS, Deutsche Bank e Banco di Napoli.

Sul sito sono indicati anche gli intermediari inadempienti, ma pare opportuno sottolineare che il numero delle decisioni non rispettate dagli intermediari è estremamente contenuto e che, di norma, le indicazioni dell'ABF diventano linee guida di comportamento anche per gli altri operatori non coinvolti nello specifico reclamo.

Per quanto attiene le tipologie di decisioni assunte non si ritiene, in sede di conclusioni, di affrontare nel dettaglio i risultati delle decisioni dei collegi nelle singole aree di contenzioso che potrà essere oggetto di

ulteriore approfondimento.

I temi affrontati sono inerenti a strumenti finanziari e creditizi (conti correnti, mutui, carte di credito, credito al consumo, finanziamenti di conto corrente ecc.), che fanno parte della quotidianità sia di privati che di imprese.

In tema di conto corrente, ad esempio, la posizione dell'ABF in un caso in cui gli interessi e gli altri oneri applicati a un rapporto di conto corrente affidato non erano stati concordati per iscritto con il cliente: l'ABF ha considerato il contratto automaticamente integrato secondo quanto stabilito dall'art. 117 T.U.B.<sup>(\*\*)</sup>.

“In un altro caso, riporta la relazione, ha ritenuto illegittima l'applicazione di “spese forfettarie” per la tenuta del conto in quanto esse erano indicate pari a zero nel contratto, nel documento di sintesi e nel foglio informativo.”

Per fare un altro esempio di attualità, in tema di bonifici bancari l'ABF ha stabilito, che, in generale, se la banca di cui si avvale chi ha disposto un bonifico non rispetta il breve termine stabilito dalla normativa, essa può essere chiamata a risarcire il danno derivato al cliente dal proprio ritardo.

In merito, va segnalato, tuttavia, un caso relativo a un bonifico disposto per trasferire i fondi verso un nuovo conto corrente aperto dallo stesso cliente presso un'altra banca, la richiesta di risarcimento del danno da ritardo è stata respinta, in quanto il ricorrente non ha provato che il trasferimento dei fondi verso la banca di destinazione sia avvenuto in ritardo, circostanza che era peraltro da escludere sulla base della documentazione acquisita per l'esame del ricorso.

Interessanti, anche due fattispecie differenti in tema di revoca di ordini di pagamento.

In un caso in cui un ordine di rimessa bancaria è stato revocato da una società nei tempi previsti dalla legge, l'ABF ha affermato che la banca avrebbe dovuto astenersi dall'eseguire l'operazione, ritenendola tenuta a restituire al cliente le somme addebitategli.

Per contro, in un caso in cui una società ha dato alla banca l'autorizzazione al pagamento di tributi attraverso il modello F24 e, successivamente al momento in cui l'ordine è divenuto irrevocabile, si è

---

<sup>(\*\*)</sup> il quale prevede che, in queste ipotesi, siano dovuti soltanto gli interessi fissati nella misura del tasso minimo dei BOT annuali emessi nei dodici mesi precedenti l'inizio del rapporto.

accorta della necessità di rettificare i dati indicati sul modello, l'ABF non ha ritenuto l'intermediario responsabile per aver disatteso la volontà del cliente di revocare il pagamento, sottolineando come fosse onere di quest'ultimo attivarsi tempestivamente affinché il professionista incaricato di compilare il modello procedesse alle rettifiche del caso.

Come per i conti correnti, così per tutti gli altri temi le decisioni di ABF sono di sicuro interesse e meritano di essere analizzate.

Va, sottolineato che, essendo il procedimento esclusivamente documentale è di assoluto rilievo una corretta predisposizione del ricorso e dei suoi allegati.

Come è intuibile il tema affrontato è in costante evoluzione.

Il quaderno vuol essere un punto di partenza per tutti coloro che desiderano approfondire questa materia per poter affiancare in modo professionale ed efficace la propria clientela in un'area che, per il perdurare della crisi economica che caratterizza il nostro paese, ha assunto un'importanza spesso strategica.

In conclusione si desidera ringraziare tutta la commissione Arbitrato e coloro che hanno lavorato direttamente al progetto per l'impegno e la professionalità con i quali hanno effettuato l'approfondimento sulle complesse tematiche oggetto delle decisioni dell'ABF.



## NUMERI PUBBLICATI

### Anno 2007

- nr. 1 L'amministrazione nelle S.r.l. • *Simone Alodi*
- nr. 2 Lo Statuto dei diritti del contribuente • *Alessandro Turchi*
- nr. 3 Finanziamento dei Soci • *Giorgio Zanetti*
- nr. 4 Le norme del codice di procedura civile applicabili al Processo Tributario • *Paolo Brecciaroli*
- nr. 5 Bilancio e misurazione della performance delle organizzazioni non profit: principi e strumenti • *Marco Grumo*
- nr. 6 La normativa Antiriciclaggio. Profili normativi, obblighi ed adempimenti a carico dei dottori commercialisti • *Gian Gaetano Bellavia*
- nr. 7 Limiti dell'informativa societaria e controllo dei bilanci infrannuali • *Roberta Provasi, Daniele Bernardi, Claudio Sottoriva*
- nr. 8 La previdenza nella professione di Dottore Commercialista • *Ernersto Franco Carella*
- nr. 9 L'introduzione dei Principi contabili internazionali e il coordinamento con le norme fiscali • *Mario Difino*
- nr. 10 La governance delle società a partecipazione pubblica e il processo di esternalizzazione dei servizi pubblici locali • *Ciro D'Aries*
- nr. 11 Il Consolidato fiscale nazionale (artt. 117-129 TUIR e DM 9 giugno 2004) • *Ambrogio Piccoli*
- nr. 12 Il bilancio sociale nelle piccole e medie imprese • a cura di *Adriano Propersi*
- nr. 13 Le parti e la loro assistenza in giudizio • *Mariacarla Giorgetti*

### Anno 2008

- nr. 14 Il nuovo ordinamento professionale: guida alla lettura del d.lgs n. 139 del 28 giugno 2005 • a cura della Commissione *Albo, Tutela e Ordinamento 2005-2007*
- nr. 15 Carta Europea dei diritti del contribuente • a cura della Commissione *Normative Comunitarie 2005-2007*
- nr. 16 Elementi di procedura civile applicati alle impugnazioni del processo tributario • *Mariacarla Giorgetti*
- nr. 17 Il processo di quotazione delle PMI tra presente e futuro: il ruolo del dottore commercialista in questa fase di cambiamento • *Carlo Arlotta*

- nr. 18 Controlled Foreign Companies Legislation: Analisi comparata negli stati comunitari • *Sebastiano Garufi*
- nr. 19 Il codice di condotta EU: Finalità e analisi comparativa a livello europeo • *Paola Sesana*
- nr. 20 Il dottore commercialista e la pianificazione e il controllo nella PMI • *Aldo Camagni, Riccardo Co da, Riccardo Sclavi*
- nr. 21 La nuova relazione di controllo contabile (art. 2409 ter del Codice Civile) • *Daniele Bernardi, Gaspare Insaudo, Maria Luisa Mesiano*

### Anno 2009

- nr. 22 L'azionariato dei dipendenti come forma di incentivazione: ascesa e declino delle stock option? • *Vito Marraffa*
- nr. 23 Norme ed orientamenti rilevanti della Revisione Contabile • *Maria Luisa Mesiano, Mario Tamborini*
- nr. 24 Gli accordi giudiziali nella crisi d'impresa • *Cesare Zafarana, Mariacarla Giorgetti, Aldo Stesuri*
- nr. 25 Il bilancio consolidato e le scritture di consolidamento • *Francesco Grasso, Paolo Terazzi*
- nr. 26 Conciliazione e mediazione: attualità legislative e profili operativi • *Aldo Stesuri*

### Anno 2010

- nr. 27 La crisi d'impresa - L'attestazione di ragionevolezza dei piani di ristrutturazione ex art. 67, 3° comma, lettera d) L.F. • *Commissione Gestione Crisi d'Impresa e Procedure Concorsuali*
- nr. 28 Il Consolidato fiscale nazionale (artt. 117-129 TUIR e DM 9 giugno 2004) seconda edizione • *Ambrogio Picolli*
- nr. 29 L'arbitrato - Analisi e commenti dalla recente prassi • *Commissione Arbitrato - a cura di Alessandro Augusto*
- nr. 30 Il bilancio di sostenibilità delle multiutilities: esperienze a confronto • *Commissione Bilancio Sociale - a cura di Francesco Randazzo, Cristiana Scenna, Gabriele Badalotti, Eros A. Tavernar*
- nr. 31 La riforma della revisione legale in Italia: una prima analisi del D.Lgs. 39 del 27 gennaio 2010 • *Commissione Controllo Societario - Gruppo di lavoro: Daniele Bernardi, Antonella Bisestile, Alessandro Carturani, Annamaria Casasco, Gaspare Insaudo, Luca Mariani, Giorgio Morettini, Marco Moroni, Gianluca Officio, Massimiliano Pergami, Roberta Provasi, Marco Rescigno, Claudio Sottoriva, Mario Tamborini*
- nr. 32 Obbligo P.E.C. - Opportunità e problematiche per gli studi professionali • *Commissione Informatica e C.C.I.A.A. - Gruppo di lavoro: Fabrizio Baudo, Davide Campolunghi, Filippo Caravati, Alberto De Giorgi, Gianluca De Vecchi, Pietro Longhi, Daniele Tumietto*
- nr. 33 Nuova tariffa professionale - Commento alle modifiche intervenute • *Mario Tracanella*

**Anno 2011**

- nr. 34 Perdite di valore e avviamento secondo i principi IFRS • *Riccardo Bauer, Claudia Mezzabotta*
- nr. 35 Patrimonializzare e sostenere la competitività delle PMI italiane: la quotazione su AIM Italia • *Commissione Finanza e Controllo di Gestione - Gruppo di lavoro: Carlo Arlotta, Franco Bertolotti, Elisabetta Coda Negrozio, Carlo Pesaro, Giorgio Venturini*
- nr. 36 La mediazione civile – Novità normative e contesto operativo • *Gruppo di studio Commissione Mediazione e Conciliazione - a cura di Maria Rita Astorina e Claudia Mezzabotta*
- nr. 37 La mediazione civile – Le tecniche di gestione dei conflitti • *Gruppo di studio Commissione Mediazione e Conciliazione - a cura di Maria Rita Astorina e Claudia Mezzabotta*
- nr. 38 Caratteri e disciplina del concordato fallimentare • *Carlo Bianco, Mariacarla Giorgetti, Patrizia Riva, Aldo Stehuri, Cesare Zafarana*
- nr. 39 Remunerare gli amministratori - Compensi incentivi e governance • *Gianluigi Boffelli*

**Anno 2012**

- nr. 40 Scritti di Luigi Martino • *Comitato Editoriale - a cura di Gianbattista Stoppani e Dario Vèlo*
- nr. 41 Aspetti fiscali delle operazioni straordinarie per i soggetti IAS/IFRS • *Commissione Diritto Tributario Nazionale - a cura di Emanuela Fusa*
- nr. 42 L'accertamento tecnico dell'usura per le aperture di credito in conto corrente • *Commissione Banche, Intermediari Finanziari e Assicurazioni - a cura di Marco Capra, Roberto Capra*
- nr. 43 Il nuovo concordato preventivo a seguito della riforma • *Commissione Gestione Crisi di Impresa e Procedure Concorsuali*
- nr. 44 Introduzione all'Istituto del Trust • *Commissione Normative a Tutela dei Patrimoni*
- nr. 45 Ambiti di applicazione del Trust • *Commissione Normative a Tutela dei Patrimoni*

finito di stampare  
nel mese di settembre 2013

**3LB srl**  
Osnago (LC)



# nr. 46.

L'Arbitro Bancario Finanziario è uno strumento di gestione del contenzioso di natura stragiudiziale in ambito bancario e finanziario istituito presso la Banca d'Italia. Operativo dal 2009, sta assumendo sempre più rilevanza in quanto il cliente riesce, in tempi brevi e con oneri estremamente contenuti, ad avere una decisione da parte di un Collegio competente in merito a reclami respinti del tutto o in parte dall'intermediario. Il risultato del procedimento non è vincolante per le parti, ma va sottolineato che solo in casi molto limitati l'ente coinvolto non ha seguito le indicazioni dell'ABF e che, al contrario, nella maggior parte delle situazioni, le indicazioni date sono diventate operative per tutto il sistema.

Il Quaderno vuole offrire una panoramica su questo strumento, sulle fattispecie nelle quali è possibile farvi ricorso e sulle modalità per inoltrare la domanda. Il taglio è molto pratico ed è completato anche da un approfondimento delle decisioni assunte dai collegi di cui è composto l'ABF. La redazione, quindi, è stata effettuata in modo che i contenuti possano costituire spunti di riflessione, sia per chi ha già avvicinato questa realtà, sia per coloro che lo affrontano per la prima volta quale stimolo ad affiancare la propria clientela nella gestione economico finanziaria, spesso strategica nel periodo di crisi che il nostro paese sta vivendo.

**Marcella Caradonna** è Dottore Commercialista, mediatore civile, responsabile scientifico e formatore accreditato presso il Ministero della Giustizia. Si occupa da diversi anni delle tematiche sia in ambito normativo che negoziale. È componente del Consiglio Direttivo della Fondazione ADR Commercialisti e Presidente della Commissione Metodi ADR dell'ODCEC di Milano. Pubblicista e autrice di numerose pubblicazioni.

**Maria Grazia Salemo** è iscritta all'Albo dei Pubblicisti e dei Revisori Contabili. Dal 2013 è iscritta all'Albo Mediatori della Camera di Conciliazione presso la Fondazione dei Dottori Commercialisti di Milano. E' autrice di articoli in materia di ADR, coordinatrice in convegni sugli strumenti ADR e componente della Commissione Metodi ADR dell'ODCEC di Milano.

**Paola Salemo** è iscritta all'ODCEC di Milano, dal 2010 all'Albo Conciliazione ed Arbitrato presso la CONSOB e dal 2011 all'Albo Mediatori della Camera di Conciliazione presso la Fondazione dei Dottori Commercialisti di Milano. E' autrice di articoli in materia di mediazione. E' attualmente Segretario e componente della Commissione Metodi ADR dell'ODCEC di Milano. Ulteriore esperienza in qualità di tutor per corsi di auto-imprenditorialità presso la Provincia di Milano e riqualificazione del personale.