



AREA VIGILANZA BANCARIA E FINANZIARIA  
SERVIZIO RAPPORTI ESTERNI E AFFARI GENERALI (904)  
DIVISIONE RAPPORTI TRA  
INTERMEDIARI E CLIENTI (006)

Rifer. a nota n.

del

Classificazione VII 4 5

Principi e raccomandazioni contenuti nelle decisioni dell'ABF.

1. L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), il sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie istituito ai sensi dell'art. 128-bis del Testo unico bancario, ha da poco completato il primo anno di attività. L'ABF ha lo scopo di dirimere in modo imparziale, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari, svolgendo in piena autonomia le proprie funzioni decisionali.

Al 30 novembre 2010 sono stati presentati all'ABF circa 3.100 ricorsi, a fronte dei quali sono state adottate oltre 1.500 decisioni. Nel 60 per cento dei casi il ricorso ha avuto esito favorevole per il cliente <sup>(1)</sup>. Poco meno del 10 per cento i casi in cui i Collegi hanno dichiarato le richieste non giudicabili nel merito; si ragguagliano al 30 per cento le pronunce di rigetto. Non si registrano casi di inadempimento degli intermediari alle decisioni dell'ABF.

Il numero dei ricorsi presentati pone in evidenza come l'istituzione dell'ABF abbia corrisposto a un bisogno effettivo della clientela bancaria.

Le controversie hanno riguardato prevalentemente le banche. L'ABF si è pronunciato su numerosi aspetti nevralgici dei rapporti tra intermediari e clienti, tra i quali le operazioni sui conti correnti, le modifiche unilaterali delle condizioni contrattuali, la portabilità dei finanziamenti, le segnalazioni negli archivi dei sistemi di informazione creditizia, le frodi in materia di carte di pagamento e di conti on-line. In linea con quanto previsto dalle disposizioni in materia (sezione VI, par. 4), alcune decisioni dell'ABF contengono indicazioni atte a migliorare le relazioni tra intermediari e clienti.

<sup>(1)</sup> La percentuale comprende sia gli accoglimenti, sia le cessazioni della materia del contendere a seguito del riconoscimento su base transattiva delle pretese avanzate.

Il testo delle decisioni è disponibile sul web <sup>(2)</sup>. La diffusione delle pronunce è un atto essenziale di trasparenza informativa volto a favorire la conoscenza degli orientamenti dei Collegi da parte sia dei clienti sia degli intermediari. Gli organi aziendali, la funzione di conformità e la revisione interna secondo le rispettive competenze, acquisiscono dalle indicazioni dell'ABF utili elementi di valutazione della legittimità e correttezza delle prassi operative aziendali. Gli uffici reclami sono posti in condizione di svolgere efficacemente i propri compiti sulla base di un'appropriata conoscenza degli orientamenti dell'ABF.

In tale prospettiva, si riepilogano nell'acclusa nota principi e raccomandazioni rilevanti contenuti nelle decisioni dell'ABF.

Va sottolineato, peraltro, il dato relativo alla percentuale dei ricorsi non accolti per infondatezza delle ragioni rappresentate. In questi casi è stata riconosciuta la correttezza del comportamento degli intermediari <sup>(3)</sup>; inoltre, chiarendo al cliente che non vi è stato un comportamento irregolare nei suoi confronti, è stato fornito un contributo ai fini del ripristino di relazioni di fiducia tra i ricorrenti e gli intermediari.

A tale proposito, si coglie l'occasione per sottolineare come l'entrata in vigore della mediazione civile obbligatoria nelle controversie relative ai contratti bancari rappresenti una ulteriore opportunità per trovare, nelle sedi e con gli strumenti messi a disposizione dall'ordinamento, un accordo di reciproca soddisfazione per la composizione delle controversie tra gli intermediari e la clientela.

2. Ferma restando la richiamata autonomia dell'ABF e la netta distinzione dell'attività dal medesimo svolta rispetto a quella di vigilanza, gli esiti dei ricorsi dell'ABF, complessivamente considerati, integrano il quadro informativo di cui la Banca d'Italia dispone nello svolgimento delle proprie funzioni regolatrici e di controllo in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni con la clientela.

Ciò premesso, dall'esame delle decisioni dell'ABF risulta che in numerosi casi gli intermediari non hanno risposto ai reclami dei clienti ovvero lo hanno fatto con notevole ritardo. In

---

<sup>(2)</sup> Sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) sono attualmente presenti poco meno di 800 decisioni.

<sup>(3)</sup> Si fa riferimento, a titolo esemplificativo, ai casi in cui - a fronte delle doglianze sulla mancata erogazione di finanziamento - le decisioni di rigetto hanno riconosciuto il diritto dell'intermediario di effettuare una rigorosa valutazione del merito creditizio del cliente ovvero ai casi nei quali vengono sottolineati i doveri di adeguata custodia dei codici identificativi, delle carte e dei carnet di assegni che gravano sui clienti che fanno uso di strumenti di pagamento o di dispositivi di *home banking*.

proposito, si rileva che la tempestività di tali risposte è essenziale sia per il buon funzionamento del sistema ABF - che, come noto, prevede che il ricorso all'ABF sia preceduto dalla fase di reclamo - sia per il rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza e di correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti. Queste prevedono infatti che gli intermediari forniscano ai reclami della clientela risposte esaustive e sollecite, entro il termine massimo di 30 giorni.

Si osserva inoltre che le decisioni più frequenti dell'ABF hanno riguardato i conti correnti. Ciò risulta anche ascrivibile alla complessità delle clausole contrattuali utilizzate dagli intermediari. Si richiama pertanto l'attenzione sull'opportunità di semplificare tale tipo di servizio e di integrare l'offerta alla clientela con il "conto corrente semplice" introdotto dalle richiamate disposizioni sulla trasparenza. La Banca d'Italia ha recentemente provveduto a sensibilizzare in materia anche l'Associazione Bancaria Italiana.

Si fa presente infine che nel corso del 2010 è proseguita l'attività di verifica del rispetto delle disposizioni in materia di trasparenza che questo Istituto conduce presso gli sportelli degli intermediari. Sono stati effettuati circa 300 accertamenti su 110 intermediari bancari e finanziari. Gli accessi ispettivi hanno dato luogo a interventi di vigilanza in considerazione di un livello di adeguamento alla disciplina vigente ancora non pienamente soddisfacente.

Le carenze rilevate hanno interessato in modo diffuso la pubblicità e l'informazione precontrattuale; in numerosi casi è emersa la difformità rispetto ai modelli predisposti dalla Banca d'Italia del documento generale denominato "Principali diritti del cliente", delle "Guide" e dei fogli informativi. Criticità sono state spesso riscontrate anche sul piano dell'aggiornamento e del contenuto informativo dei predetti fogli, con conseguente applicazione, nell'ambito dei singoli rapporti contrattuali, di condizioni non pienamente corrispondenti a quelle pubblicizzate.

Ritardi nell'adeguamento alla disciplina vigente sono stati rilevati pure in relazione ai contratti, con riguardo sia al rigore formale sia alla completezza del contenuto; specifiche anomalie hanno riguardato il comparto del credito al consumo. Margini di miglioramento sussistono anche sul piano organizzativo, con riguardo alla conoscenza della normativa da parte della rete di vendita, all'effettivo utilizzo della documentazione informativa in fase di commercializzazione dei prodotti, ai presidi per l'offerta di contratti che prevedono forme complesse di remunerazione degli affidamenti e degli sconfinamenti.



La Vigilanza proseguir  l'azione di controllo nei confronti degli intermediari al fine di verificare il rispetto delle disposizioni vigenti.

PER DELEGAZIONE DEL DIRETTORIO

Firmato digitalmente da  
LUIGI DONATO

Firmato digitalmente da  
STEFANO MIELI

## CONTI CORRENTI"\*\*\*\*\*cnngicvq

In caso di movimentazione del conto tramite assegni è onere dell'intermediario assolvere agli obblighi di diligenza qualificata dell'operatore professionale, rifiutando il pagamento dei titoli chiaramente riconoscibili come contraffatti anche senza l'ausilio di particolari attrezzature <sup>1</sup>. In capo alla banca negoziatrice sussistono profili di responsabilità analoghi a quelli della banca trattaria nel caso di mancata rilevazione colposa di eventuali irregolarità degli elementi del titolo desumibili con la diligenza esigibile dal "banchiere professionale" <sup>2</sup>.

L'intermediario è tenuto a osservare gli obblighi di diligenza qualificata dell'operatore professionale e il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto. Da ciò discende, in presenza di determinate circostanze, anche l'obbligo di attivarsi per evitare che i clienti possano essere vittime di raggiri perpetrati da terzi (nel caso di specie, è stato ritenuto configurabile il concorso di responsabilità dell'intermediario per i danni patiti da un cliente anziano vittima di una truffa, in considerazione della presenza di circostanze anomale e dell'inosservanza di specifiche raccomandazioni emanate in materia dall'associazione di categoria dell'intermediario) <sup>3</sup>.

Il cliente deve essere informato da parte dell'intermediario circa il giustificato motivo alla base della modifica unilaterale in maniera sufficientemente precisa e tale da consentire una valutazione circa la congruità della variazione rispetto alla motivazione che ne è alla base. La mancata prova della sussistenza del giustificato motivo e della sua comunicazione al cliente rende illegittime e, quindi, inefficaci, le variazioni operate dall'intermediario <sup>4</sup>.

In un c/c cointestato a firma disgiunta, l'evento morte di uno dei contitolari non determina lo scioglimento del rapporto. Il conto corrente potrà essere utilizzato separatamente sia dall'originario cointestatario superstite, sia collettivamente dagli eredi dello scomparso. La banca dovrà pretendere il concorso di tutti i cointestatari soltanto qualora sia stata notificata una formale opposizione <sup>5</sup>.

Non è buona pratica nella relazione con la clientela la richiesta dell'intermediario di accendere un c/c come atto propedeutico all'istruttoria di un finanziamento <sup>6</sup>.

---

<sup>1</sup> Decisione n. 93.

<sup>2</sup> Decisione n. 559.

<sup>3</sup> Decisione n. 218.

<sup>4</sup> Decisione n. 334.

<sup>5</sup> Decisione n. 425.

<sup>6</sup> Decisione n. 445.

## MUTUI

Non possono essere addebitate al cliente spese non previste nell'ultimo documento di sintesi trasmesso, costituendo tale documento la fonte più aggiornata degli impegni di natura economica del cliente stesso nei confronti della banca <sup>7</sup>.

Il ritardo nell'erogazione della somma riveniente da un mutuo già stipulato comporta la responsabilità dell'intermediario e il risarcimento degli eventuali danni (nel caso di specie il notevole lasso di tempo intercorso tra la data di ricezione della relazione notarile e la data di corresponsione della somma è apparso privo di giustificazione) <sup>8</sup>.

In base all'art. 39, comma 6, del TUB, che prevede in capo al terzo acquirente di singole porzioni immobiliari il diritto alla suddivisione del finanziamento in quote e al relativo frazionamento dell'ipoteca a garanzia, gli intermediari non possono rifiutare l'accollo del mutuo concesso al costruttore giacché, diversamente, tale diritto resterebbe privo di concreta effettività <sup>9</sup>. E' illegittimo e potenzialmente lesivo dei diritti dell'accollante il comportamento della banca che non si sia attivata per riconoscere al più presto l'assunzione, da parte dell'accollante medesimo, della posizione di obbligato nel rapporto instaurato con il debitore originario e metterlo così in grado di avvalersi dei diritti a lui inderogabilmente riconosciuti dalla legge <sup>10</sup>.

La disciplina in materia di portabilità (di cui all'art. 8 del D.L. 7/2007, ora art. 120-quater del TUB) esclude l'applicazione a carico del cliente di penali o oneri di qualsiasi natura (nel caso di specie è stata ordinata la restituzione di oneri addebitati per spese notarili per la produzione di documenti, costi per la tenuta di un c/c appositamente aperto e chiuso immediatamente dopo la stipula dell'atto, spese per la richiesta di certificati anagrafici) <sup>11</sup>.

Il comportamento della banca tale da ingenerare nel cliente la ragionevole aspettativa di poter ottenere il finanziamento e il protrarsi dell'istruttoria della pratica di mutuo (nel caso di specie, 11 mesi dalla data di richiesta senza ricevere alcuna risposta) violano l'obbligo di buona fede stabilito dall'art. 1337 c.c. nonché le disposizioni della Banca d'Italia che prevedono di riscontrare "con sollecitudine" le richieste di finanziamento anche in caso di esito negativo <sup>12</sup>.

---

<sup>7</sup> Decisione n. 135.

<sup>8</sup> Decisione n. 513.

<sup>9</sup> Decisione n. 234.

<sup>10</sup> Decisione n. 105.

<sup>11</sup> Decisione n. 349.

<sup>12</sup> Decisione n. 547.

Nel caso in cui non si possa concretamente dubitare della volontà del cliente di avvalersi del procedimento di surrogazione, la disciplina in materia di portabilità gratuita dei finanziamenti deve essere applicata anche qualora la surrogazione sia stata realizzata per mezzo di due atti distinti ovvero qualora non vi sia corrispondenza quantitativa tra la somma data a mutuo e la somma necessaria per l'estinzione del mutuo preesistente <sup>13</sup>.

L'art. 120-quater, comma 7, del TUB, che riconosce al cliente un risarcimento pari all'1% dell'importo del mutuo per ogni mese o frazione di mese di ritardo, nel caso in cui la surroga non si perfezioni entro 30 giorni dalla data della richiesta di avvio delle procedure interbancarie da parte della banca cessionaria alla banca cedente, configura, nei confronti di quest'ultima, un obbligo di risarcimento a favore del cliente anche quando alla medesima banca non possa essere imputata alcuna responsabilità, ferma restando la possibilità di una rivalsa nei confronti della banca cessionaria ove il ritardo sia dovuto a cause imputabili a quest'ultima <sup>14</sup>.

Ai sensi dell'art. 13 D.L. 7/2007 (ora art. 40-bis del TUB), secondo cui l'intermediario deve trasmettere entro 30 giorni al conservatore dei registri immobiliari la richiesta di cancellazione dell'ipoteca in caso di estinzione del finanziamento, non è sufficiente la semplice dichiarazione della banca di "disponibilità alla cancellazione dell'ipoteca a suo tempo iscritta"; il grave ritardo rispetto al termine di legge per la cancellazione effettiva è idoneo presupposto per il risarcimento dei danni causati dal ritardo medesimo <sup>15</sup>.

Si raccomanda agli intermediari di far pervenire ai clienti tutta la documentazione relativa al contratto di mutuo in un momento temporale non troppo prossimo alla stipula (nel caso specifico si trattava della stessa giornata) in modo da consentire ai medesimi una valutazione ponderata delle condizioni contrattuali <sup>16</sup>.

Gli intermediari che abbiano aderito al Codice di condotta europeo per i mutui casa sono tenuti a consegnare preventivamente il prospetto informativo ESIS, vale a dire uno "schema indicativo e riassuntivo del piano di ammortamento" avente le caratteristiche specificate in detto Codice. E' pertanto censurabile un comportamento difforme tenuto dall'intermediario sia nel corso delle trattative sia in occasione della stipulazione del contratto di mutuo <sup>17</sup>.

Si raccomanda agli intermediari di evitare di redigere i contratti di mutuo con modalità espositive complesse, tali da non consentire

---

<sup>13</sup> Decisione n. 262.

<sup>14</sup> Decisione n. 213.

<sup>15</sup> Decisione n. 86.

<sup>16</sup> Decisione n. 858.

<sup>17</sup> Decisione n. 44.

al consumatore medio di comprendere e valutare con sufficiente consapevolezza il contenuto delle reciproche obbligazioni (nel caso di specie si trattava di un contratto di mutuo cd. "modulare" che prevedeva inizialmente l'applicazione di un tasso fisso e successivamente una serie di opzioni che consentivano al cliente, a scadenze prefissate, di richiedere l'applicazione di un tasso fisso o variabile, da calcolarsi secondo parametri indicati nel contratto) <sup>18</sup>.

#### **APERTURE DI CREDITO E FINANZIAMENTI CONTRO CESSIONE DEL QUINTO**

Il comportamento dell'intermediario che non conceda un finanziamento dopo aver ingenerato legittimo affidamento circa la concessione del credito non è conforme a buona fede e dà luogo a responsabilità precontrattuale, con obbligo di risarcire il danno causato al cliente <sup>19</sup>.

Nei contratti di apertura di credito a tempo indeterminato, l'esercizio del diritto da parte della banca di recedere in qualsiasi momento dal contratto deve essere comunque esercitato secondo buona fede in conformità a quanto stabilito dall'art. 1375 c.c. Sotto questo profilo possono assumere rilievo anche le concrete modalità con le quali il recesso è stato esercitato e le motivazioni a tal fine addotte dalla banca. Il recesso effettuato in violazione del richiamato principio di buona fede non dà luogo all'invalidità del recesso medesimo ma al risarcimento dell'eventuale danno <sup>20</sup>.

Non è conforme a trasparenza e buona fede il comportamento dell'intermediario consistente nell'indicare cumulativamente e in modo generico le commissioni addebitate alla clientela nei contratti di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Tale prassi comporta altresì la difficoltà o anche l'impossibilità per il cliente di individuare quali siano gli oneri da rimborsare in caso di estinzione anticipata <sup>21</sup>.

#### **ISCRIZIONI PRESSO I SISTEMI DI INFORMAZIONE CREDITIZIA (SIC)**

Le segnalazioni erranee di un nominativo in un SIC compromettono la sua reputazione creditizia, precludendogli o rendendo più oneroso l'accesso al credito. In casi della specie è stata riconosciuta la risarcibilità del danno patrimoniale, anche nella forma delle mancate occasioni di guadagno, nonché del danno non patrimoniale derivante dalla lesione della reputazione sia personale, sia commerciale. Gli intermediari sono tenuti ad assumere tutte le iniziative necessarie per garantire la

---

<sup>18</sup> Decisione n. 138.

<sup>19</sup> Decisione n. 445.

<sup>20</sup> Decisione n. 284.

<sup>21</sup> Decisione n. 707.



correttezza dei dati segnalati e, in caso di segnalazione di dati errati, ad adottare con la massima tempestività tutte le misure idonee a ripristinare la correttezza delle informazioni immesse nel sistema informativo <sup>22</sup>.

Gli intermediari che segnalano ai SIC informazioni pregiudizievoli per i clienti devono comportarsi in modo compiutamente aderente alle prescrizioni del "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 dal Garante della privacy (in data 16 novembre 2004) ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. n. 196/2003. Detto codice prevede, all'art. 4 comma 7, che, al verificarsi di ritardi nei pagamenti, gli intermediari, anche unitamente all'invio di solleciti o di altra comunicazione, avvertano l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. Si ritiene, sulla base delle disposizioni generali del codice civile e in considerazione degli interessi in gioco, che la comunicazione debba essere effettuata con modalità tali da garantire la certezza e l'effettività della ricezione del preavviso di segnalazione da parte dell'interessato <sup>23</sup>.

## **SERVIZI DI PAGAMENTO**

La banca che offre servizi on line alla propria clientela ha il dovere di adempiere il proprio obbligo di custodia dei patrimoni dei clienti con la diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2, del codice civile, predisponendo misure di protezione idonee ad evitare l'accesso fraudolento di terzi ai depositi dei propri clienti o a neutralizzarne gli effetti <sup>24</sup>.

In caso di utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente, il cliente sopporta le perdite derivanti dall'utilizzo indebito, prima della comunicazione ai sensi dell'art. 7, comma 1, lettera b), del D.Lgs. 11/2010, entro il limite di 150 euro, salvo il caso di dolo o colpa grave. L'onere della prova del dolo o della colpa grave del cliente ricade sull'intermediario, essendo di natura contrattuale la responsabilità che il cliente fa valere. A tal fine non è prova sufficiente il fatto che le operazioni contestate siano avvenute mediante la corretta digitazione dei codici identificativi, atteso che la circostanza in sè non autorizza a ritenere che la frode sia riconducibile a un comportamento commissivo ovvero omissivo del titolare <sup>25</sup>.

L'intermediario che abbia rilevato irregolarità nell'utilizzo del servizio di internet banking e non abbia avvisato il cliente

---

<sup>22</sup> Decisioni n. 146 e n. 613.

<sup>23</sup> Decisioni n. 137 e n. 900.

<sup>24</sup> Decisione n. 46.

<sup>25</sup> Decisioni n. 473 e n. 561.

tempestivamente ed esaustivamente, incorre in responsabilità contrattuale per violazione dei principi di buona fede e correttezza (nel caso di specie era avvenuta una semplice e generica comunicazione telefonica, con successiva convocazione presso lo sportello, senza bloccare le disposizioni apparentemente ricevute dal cliente, ma già evidenziate dai sistemi di controllo interno come "irregolari")<sup>26</sup>.

## **CARTE DI CREDITO**

Nelle procedure di rilascio di carte di credito, e in particolare di quelle del tipo *revolving*, si raccomanda agli intermediari di adottare forme di assistenza e informazione ai clienti che consentano a questi ultimi di acquisire piena consapevolezza in ordine alle condizioni contrattuali per il rilascio delle carte e per l'esecuzione del rapporto, segnatamente con riguardo ai meccanismi di ammortamento degli importi finanziati e ai tassi di interesse applicati<sup>27</sup>.

## **DEPOSITO DI TITOLI IN AMMINISTRAZIONE**

L'intermediario deve eseguire prontamente la richiesta del cliente di trasferimento dei titoli ad altro intermediario a nulla rilevando l'esistenza di regole interne volte a disciplinare in modo particolare le ipotesi di trasferimento di titoli tra depositi intestati a soggetti diversi. Infatti, le prassi interne non hanno valore vincolante per l'altra parte quando non tradotte in norme contrattuali e soprattutto quando siano contrarie a principi e disposizioni dell'ordinamento generale<sup>28</sup>.

## **OFFERTA DI PRODOTTI E SERVIZI BANCARI**

Considerato che la caratteristica saliente dei mediatori creditizi è che essi svolgono la propria attività "senza essere legati ad alcuna delle parti da rapporti di collaborazione, di dipendenza o di rappresentanza", si raccomanda agli intermediari di vigilare sulla concreta organizzazione della rete di vendita dei propri prodotti, al fine di evitare un uso distorto e potenzialmente fuorviante per la clientela dell'istituto della mediazione creditizia (nel caso di specie il mediatore è apparso pienamente inserito nell'attività di vendita dei prodotti dell'intermediario)<sup>29</sup>.

---

<sup>26</sup> Decisione n. 203.

<sup>27</sup> Decisioni n. 22.

<sup>28</sup> Decisione 527.

<sup>29</sup> Decisione n. 667.