



# Centrale dei rischi: risoluzioni stragiudiziali

Presentazione a cura di:

Scandroglio Stefania (703991): **Il ruolo dell'ABF a tutela della clientela.**

Berlingieri Serena (708806): **Decisioni ABF**



# Il ruolo dell'ABF a tutela della clientela

## Bibliografia:

- Lenoci F. - Peola S. (2011), *Nuova Centrale dei Rischi*, IPSOA; Paragrafi: 5.1 - 5.2
- Sito internet dell'ABF: [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)
- *Delibera CICR n.257 del 29 luglio 2008*

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

Dal 1° gennaio 2011, in risposta alla grave crisi finanziaria internazionale dell'autunno 2008, sono operative, a livello comunitario, 3 nuove autorità con funzione di vigilanza micro-prudenziale e un comitato con funzioni di vigilanza macro-prudenziale.

## **Autorità di vigilanza micro-prudenziali:**

1. L'autorità bancaria europea (EBA) con sede a Londra.
2. L'autorità europea degli strumenti finanziari e dei mercati (ESMA) con sede a Parigi.
3. L'autorità europea delle assicurazioni e delle pensioni aziendali e professionali (EIOPA) con sede a Francoforte.

Obiettivo: tutela dell'interesse pubblico, della stabilità e dell'efficacia del sistema bancario, finanziario e assicurativo europeo.

Tra le principali funzioni:

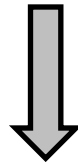
- elaborazione di standard tecnici comuni;
- attività interpretativa della normativa comunitaria finalizzata all'uniforme applicazione della stessa all'interno dell'Unione Europea;
- coordinamento delle autorità nazionali in situazioni di emergenza;
- risoluzioni di eventuali controversie che dovessero sorgere tra le stesse.

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

## **Comitato Europeo per il Rischio Sistemico:**

Autorità preposta alla sorveglianza macro-prudenziale e ha il compito di prevenire o attenuare i rischi sistemici alla stabilità finanziaria nell'Unione Europea che derivano da sviluppi interni al sistema finanziario.

Le autorità politiche e di vigilanza a livello internazionale, comunitario e nazionale pongono molta attenzione alla tutela dei clienti, intermediari bancari e finanziari.



Esigenza di preservare e migliorare il rapporto di fiducia tra i clienti e il sistema finanziario con lo scopo di non provocare effetti destabilizzanti sui mercati e sugli intermediari.

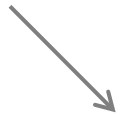
È importante instaurare con la clientela relazioni stabili e positive perché contribuiscono a presidiare la stabilità del sistema finanziario, consentendo agli intermediari di avere a disposizione continuamente una liquidità sufficiente per far fronte a situazioni di tensione nel reperimento di risorse finanziarie sul mercato.

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

Comportamenti corretti e trasparenti con i clienti sono cruciali per assicurare il perseguimento della sana e prudente gestione, in quanto prevengono l'insorgere di rischi legali e di reputazione, che possono compromettere la stabilità degli intermediari.

Rischio legale: possibilità di subire perdite per violazione di leggi o regolamenti, o per effetto di controversie di varia natura.

Rischio di reputazione: rischio di una perdita di fiducia, generata a seguito di una scelta negativa o di un sbaglio operativo.



La disciplina prudenziale ha chiesto agli intermediari di valutare l'adeguatezza del patrimonio rispetto a tutti i rischi aziendali, quantificabili e non, tra cui il rischio di reputazione.

La tutela della clientela è una preconditione della sana e prudente gestione dei soggetti vigilati, un presupposto dell'affidabilità del sistema finanziario, un requisito per il radicarsi della fiducia.

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

Nell'art 146 TUB è stata rafforzata la “tutela degli utenti” , ad opera dell'art. 35, comma 18, D.Lgs. 27 gennaio 2010 n.11, di attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. (tavola 5.1)

## **Tavola 5.1 – Sistemi di pagamento (art 146, comma 1, TUB)**

### **NORMA IN VIGORE – Sorveglianza sul sistema dei pagamenti**

La Banca d'Italia esercita la sorveglianza sul sistema dei pagamenti avendo riguardo al suo regolare funzionamento, alla sua affidabilità ed efficienza nonché alla tutela degli utenti di servizi dei pagamenti.

### **NORMA PREVIGENTE – Vigilanza sui sistemi di pagamento**

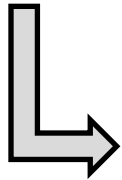
La Banca d'Italia promuove il regolare funzionamento dei sistemi di pagamento emanando disposizioni volte ad assicurare sistemi di compensazione e di pagamento efficienti e affidabili.

La tutela del consumatore viene per la prima volta menzionata tra gli obiettivi diretti della vigilanza della Banca d'Italia.

Il D.Lgs 13 agosto 2010 n. 141 ha modificato l'art 127 TUB introducendo “la trasparenza delle condizioni contrattuali e la correttezza dei rapporti con la clientela” tra le finalità che le Autorità creditizie devono perseguire.

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

Asimmetrie informative non consentono al cliente di valutare la bontà dei soggetti ai quali affidare i propri risparmi, né l'effettiva convenienza dei prodotti e servizi offerti. Esse tendono ad accentuarsi al crescere della complessità di prodotti e servizi.



“ignoranza razionale”: scarsa conoscenza dei principi basilari della finanza, che induce il consumatore a non spendere tempo per acquisire le conoscenze necessarie a valutare l'opportunità e la convenienza di acquisire un dato prodotto.

Al fine di garantire un'effettiva tutela della clientela sono state avviate delle iniziative di educazione finanziaria volte a promuovere la conoscenza dei principi di base della finanza.

# LA TUTELA DELLA CLIENTELA

- 1) In Italia, l'Antitrust, la Banca d'Italia, Consob, Covip e Isvap hanno sottoscritto a giugno 2010 un protocollo d'intesa in materia di educazione finanziaria, con il quale si sono impegnate a:
  - ✓ Promuovere e realizzare iniziative congiunte;
  - ✓ Individuare le modalità di coordinamento più idonee, rafforzando le attuali forme di collaborazione;
  - ✓ Concordare gli obiettivi di medio - lungo periodo e gli strumenti per la loro realizzazione;
- 2) Realizzazione di un portale web per consentire al consumatore la consultazione agevole e organica del materiale educativo elaborato dalle diverse autorità.
- 3) Il governo è delegato ad emanare un decreto legislativo volto a “prevedere il ruolo dell'educazione finanziaria quale strumento di tutela del consumatore, attribuendo il potere di promuovere iniziative di informazione ed educazione volte a diffondere la cultura finanziaria fra il pubblico, al fine di favorire relazioni responsabili e corretti tra intermediari e clienti” (art. 13, Legge 4 giugno 2010 n. 96)

# GLI STRUMENTI DI TUTELA

All'interno del rapporto contrattuale il consumatore è il contraente debole. Sorge la necessità, da parte dell'intermediario, di una regolamentazione per portare equilibrio all'interno del rapporto.

Trasparenza: fornire un'informativa completa, chiara e adeguata circa prezzi, condizioni, rischi e diritti connessi ai prodotti e servizi offerti.

Pubblicità: documentazione obbligatoria, obbligo di conformità tra condizioni pubblicizzate e oneri effettivamente applicati, pubblicazioni periodiche da inviare alla clientela.

Specifici presidi relativi ai contratti bancari: obbligo di forma scritta, nullità relative invocabili dal solo cliente.

È di cruciale importanza la possibilità per i clienti di disporre di strumenti rapidi, economici ed efficaci che consentono di ottenere una risposta rapida e a basso costo.

I sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie rappresentano un efficace sistema contribuendo a rafforzare la certezza dei rapporti giuridici.

# I SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

È uno strumento per la protezione del consumatore.

Nel 1993 la Commissione europea aveva già dedicato attenzione pubblicando un Libro Verde sull'accesso dei consumatori alla giustizia e sulla risoluzione delle controversie in materia di consumo nell'ambito del mercato unico.

Nel 1998 è stata emanata la Raccomandazione 98/257/CE, che precisa alcuni principi cui gli organi responsabili di ciascun ADR si devono attenere. Nello specifico essa si rivolge ai sistemi di ADR di tipo decisorio/aggiudicativo, in cui una terza parte risolve la controversia, assumendo una decisione rispetto alle diverse posizioni delle parti.

I principi-base cui devono ispirarsi gli ADR di tipo di tipo facilitativo/consensuale sono stati identificati dalla Commissione europea nella Raccomandazione 2001/310/CE

In materia di sistema di risoluzione stragiudiziale per le controversie transfrontaliere esistono due reti di cooperazione internazionale tra i vari ADR:

1. FIN-NET
2. ECC-Net

# I SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

- **FIN – NET:** è una rete di collaborazione tra ADR nazionali in materia di servizi bancari, finanziari e assicurativi che comprende l'intero spazio della Ue.
- **ECC – Net:** è una rete europea volta ad agevolare il consumatore nell'identificazione del competente ADR nelle controversie transfrontaliere, senza specifico riferimento al settore bancario e finanziario.

Gli ADR sono sistemi alternativi rispetto alla giustizia ordinaria. L'azione giudiziaria è il canale normalmente utilizzato da chi chiede tutela per i propri diritti.

	Azione giudiziaria	ADR
Tempo per la pronuncia della decisione	Molto lungo	Rapido
Costo del procedimento giudiziario	Elevato	Economico
Procedimento	Complesso	Semplice

Fonte: mia elaborazione da Lenoci F. - Peola S. (2011), *Nuova Centrale dei Rischi*, IPSOA, par. 5.1.3

# I SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

## Vantaggi:

- rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nelle relazioni con la clientela;
- miglior fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari;
- utile presidio dei rischi legali e di reputazione a beneficio della stabilità degli intermediari e del sistema finanziario nel suo complesso.

In Italia, presso la Consob, opera la Camera di Conciliazione e di Arbitrato che svolge funzioni di amministrazione dei procedimenti per la risoluzione di:

- controversie relative alla compravendita di azioni, obbligazioni e derivati;
- prodotti composti, ossia quelli che hanno una componente con natura d'investimento e una componente disciplinata dal Titolo VI, TUB;
- singoli contratti che compongono “prodotti composti” con finalità esclusiva o prevalente di investimento;

Conciliatore Bancario Finanziario: sistema che fornisce servizi di conciliazione e di arbitrato

# I SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

L'art 128-bis TUB impone agli intermediari finanziari di aderire ai sistemi ADR e di definire i criteri di svolgimento delle procedure e di composizione dell'organo decidente in modo da assicurarne l'imparzialità e la rappresentatività dei soggetti interessati.

Le procedure devono garantire rapidità, economicità della soluzione delle controversie e l'effettività della tutela, senza pregiudicare per il cliente il ricorso, in qualunque momento, ad ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.

In Italia il 15 ottobre 2009 è stato istituito, in applicazione dell'art. 128-bis TUB, **L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

# I SISTEMI DI RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE (ADR)

La disciplina di attuazione è contenuta:

- ❖ Nel Titolo VI del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 Testo unico bancario (TUB), contenente disposizioni in tema di trasparenza delle condizioni contrattuali;
- ❖ Nella delibera CICR 29 luglio 2008 n.275 recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela;
- ❖ Nel provvedimento emanato dalla Banca d'Italia in data 18 giugno 2009 “disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”
- ❖ Nel provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 “disposizioni sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”
- ❖ Aggiornamenti 2011: l'ABF, in data 4 marzo 2011, ha pubblicato la circolare n. 8 con cui ha chiarito alcuni aspetti della disciplina riguardante la mediazione introdotta dal D.Lgs. n. 28/2010.

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)



## DEFINIZIONE

- ✚ È un sistema di risoluzione delle liti tra i clienti, le banche e gli intermediari finanziari.
- ✚ È definito “stragiudiziale” perché offre un'alternativa più semplice, rapida ed economica rispetto al ricorso al giudice.
- ✚ Si tratta di un sistema nuovo, la cui istituzione è prevista direttamente dalla legge, da non confondere con la conciliazione o con l'arbitrato.
  - Conciliazione: procedura in cui un soggetto terzo, detto conciliatore, assiste le parti aiutandole a trovare una soluzione di comune accordo ma non ha il potere di prendere alcuna decisione sulla controversia
  - Arbitrato: procedura in cui le parti affidano a uno o più soggetti terzi e imparziali, detti arbitri, l'incarico di decidere sulla controversia. La decisione è detta "lodo" e ha un'efficacia simile a quella della sentenza del giudice.
- ✚ È un organismo indipendente e imparziale, che decide in pochi mesi chi ha ragione e chi ha torto. Le decisioni non sono vincolanti ma se l'intermediario non le rispetta il suo inadempimento è reso pubblico.
- ✚ Il cliente può ricorrere all'ABF solo dopo aver tentato di risolvere il problema direttamente con l'intermediario, presentando reclamo.



## STRUTTURA

L'ABF è costituito da:

- Una Segreteria tecnica;
- Un organo decidente;

In particolare, la Segreteria tecnica:

- Riceve i ricorsi della clientela;
- Attesta se il ricorso è incompleto, irregolare o se è stato presentato oltre i termini previsti e ne dà comunicazione alle parti;
- Riceve la documentazione fornita dall'intermediario;
- Verifica la completezza e la regolarità dei documenti, chiedendo alle parti eventuali integrazioni;
- Predispose una relazione istruttoria per l'organo decidente;
- Fissa il calendario delle riunioni, convocando i membri del Collegio;
- Assiste alle riunioni, curandone il verbale e inviando comunicazioni alle parti;

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)



L'Organo decidente si articola in tre Collegi avente sede a Milano, Roma, Napoli, la cui competenza per territorio è determinata dal domicilio del cliente. Ogni collegio ha una sua Segreteria Tecnica.

Sede Collegio	Domicilio
Milano	Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto
Roma	Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria, Stato estero.
Napoli	Basilicata, Calabria, Campania, Molise Puglia, Sicilia.

Fonte: mia elaborazione da Lenoci F. - Peola S. (2011), *Nuova Centrale dei Rischi*, IPSOA, par. 5.2.6

Ciascun Collegio dell'organo decidente è costituito da cinque membri:

- Il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- Un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- Un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti;

Essi sono nominati con provvedimento della Banca d'Italia; il presidente rimane in carica 5 anni e gli altri membri 3 anni; il mandato è rinnovabile una sola volta.



Tutti i componenti devono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza. Inoltre la composizione di ciascun Collegio deve rispettare i criteri di imparzialità previsti dalla legge e deve assicurare che gli interessi dei diversi soggetti coinvolti siano rappresentati.

## **SOGGETTI INTERESSATI**

Possono ricorrere tutti coloro che hanno in corso, o hanno avuto, rapporti contrattuali con banche o intermediari finanziari relativi a servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento.

La clientela non è costituita sola dalla persona fisica ma, anche, dalla persona dell'imprenditore che abbia avuto un rapporto contrattuale con una banca o un intermediario finanziario.

Non rientrano 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 INTERESSATI

Sono obbligati ad aderire all'Arbitro Bancario Finanziario:

- le banche autorizzate in Italia e banche comunitarie che operano in Italia;
- gli intermediari finanziari iscritti negli elenchi previsti dagli artt. 106 e 107 del Testo unico bancario (TUB), ivi inclusi i confidi (articolo 155, comma 4 del TUB) e i cambiavalute (articolo 155, comma 5 del TUB);
- le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia le operazioni e i servizi disciplinati dal Titolo VI del TUB;
- gli Istituti di Moneta Elettronica (IMEL);
- Poste Italiane per le attività di Bancoposta.

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)



Gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF e devono comunicarla per iscritto alla Banca d'Italia secondo le seguenti modalità:

- a) Le associazioni degli intermediari attestano alla Banca d'Italia l'adesione degli intermediari associati;
- b) Gli intermediari non aderenti alle associazioni comunicano alla Banca d'Italia la propria adesione, nonché il componente dell'organo decidente di riferimento tra quello designato dalle associazioni degli intermediari;
- c) Gli intermediari di nuova costituzione effettuano la comunicazione prima di iniziare l'attività;
- d) Possono non aderire gli intermediari aventi sede in un altro stato membro dell'Unione Europea, che aderiscono a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie partecipante alla rete FIN-NET, qualora si tratti di intermediari che in Italia commercializzano esclusivamente tramite internet servizi bancari e finanziari nei confronti di soggetti residenti in Italia e intermediari che non abbiano concluso nell'ultimo anno solare più di 50 contratti con soggetti residenti in Italia;

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)



## COMPETENZA

L'ABF **può decidere** tutte le controversie che riguardano operazioni e servizi bancari e finanziari quali i conti correnti, i mutui, i prestiti personali:

- fino a 100.000 euro, se il cliente chiede una somma di denaro; il valore della controversia si determina dal ricorso, in base all'eventuale somma oggetto di contestazione tra le parti, indipendentemente dal valore complessivo del contratto.
- senza limiti di importo, se il cliente chiede soltanto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad esempio, quando si lamenta la mancata consegna della documentazione di trasparenza o la mancata cancellazione di un'ipoteca dopo aver estinto un mutuo).

**Non può decidere** controversie:

- riguardanti servizi e attività di investimento quali la compravendita di azioni e obbligazioni o le operazioni in strumenti finanziari derivati, che sono di competenza del sistema di conciliazione e arbitrato della Consob o prodotti composti con prevalenza “investimento”;
- riguardanti beni o servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto;
- già all'esame dell'autorità giudiziaria, di arbitri o di conciliatori;
- relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1° gennaio 2007



## La procedura passo per passo

### 1. IL RECLAMO ALL'INTERMEDIARIO

Prima di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, è necessario presentare un reclamo all'intermediario che deve avere al suo interno un apposito ufficio o una persona responsabile della gestione dei reclami. Il reclamo deve avere una risposta entro 30 giorni dalla sua presentazione per operazioni bancarie (Tit. V TUB), mentre entro 90 giorni per i servizi di investimento.

Se accolto, l'intermediario comunica al cliente il tempo necessario per risolvere il problema.

### 2. IL RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Se non riceve risposta entro 30 giorni oppure se non è soddisfatto della risposta, il cliente può presentare ricorso all'Arbitro, purché non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Prima di presentare il ricorso è necessario versare **20 euro** come contributo per le spese della procedura. Copia della ricevuta che attesta il pagamento deve essere inviata insieme al ricorso, che altrimenti sarà irricevibile.

# ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)



## 3. L'INVIO DEL RICORSO

Il cliente deve compilare un modulo, reperibile sul sito internet dell'ABF o nelle filiali della Banca d'Italia. Il modulo, firmato, con i relativi allegati e con l'attestazione del pagamento dei 20 euro dev'essere inoltrato, personalmente o tramite un rappresentante, per posta, via fax o con posta elettronica certificata (pec) alla segreteria tecnica competente o a mano presso le filiali della Banca d'Italia.

**MODULO PER IL RICORSO** 1/4  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse  
www.arbitrobancariofinanziario.it

**MODULO PER IL RICORSO** 2/4  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse  
www.arbitrobancariofinanziario.it

**MODULO PER IL RICORSO** 3/4  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse  
www.arbitrobancariofinanziario.it

**MODULO PER IL RICORSO** 4/4  
ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO  
Risoluzione Stragiudiziale Controverse  
www.arbitrobancariofinanziario.it

### A) DATI DEL CLIENTE

#### PERSONA FISICA

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

Il sottoscritto  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_  
Domicilio nel Comune di \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ Stato \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ Recapiti telefonici \_\_\_\_\_  
E-mail\* \_\_\_\_\_  
 \*Inviare il riepilogo 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".

#### PERSONA GIURIDICA O ALTRI SOGGETTI

Questo modulo 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 \_\_\_\_\_ Stato \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ Recapiti telefonici \_\_\_\_\_  
E-mail\* \_\_\_\_\_  
 \*Inviare il riepilogo della posta elettronica certificata  SI  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).

Il sottoscritto  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Qualifica \_\_\_\_\_  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_  
Domicilio nel Comune di \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ Stato \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ Recapiti telefonici \_\_\_\_\_  
E-mail\* \_\_\_\_\_  
 \*Inviare il riepilogo della posta elettronica certificata  SI  NO

### EVENTUALE CONFERIMENTO DI RAPPRESENTANZA VOLONTARIA (IPROCURA)

Da compilare solo nei casi in cui il cliente voglia affidare ad altri (es. un avvocato, un incaricato di una associazione di consumatori o di categoria, una persona di fiducia) l'incarico di presentare il ricorso rappresentando l'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 INDEICATA L'INCARICO DI RAPPRESENTARLO NEGLI ADEMPIMENTI DI QUESTO RICORSO ALL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO E NEGLI ADEMPIMENTI ALLO STIPESIO CONCESSO.  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Luogo e data di nascita \_\_\_\_\_  
Codice fiscale \_\_\_\_\_  
Qualità:  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\* \_\_\_\_\_  
 \*Inviare il riepilogo 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 CONTESTAZIONI

Da compilare solo nel caso in cui vengano altri contestatori che si associano al presente ricorso.

Il sottoscritto  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
contestatario del mese/anno rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso con termini inegregabilmente congiunti.  
Firma del contestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
Il sottoscritto  
Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
contestatario del mese/anno rapporto oggetto del presente ricorso, aderisce al ricorso stesso con termini inegregabilmente congiunti.  
Firma del contestatario \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
NOTA: allegare la fotocopia di un documento di identità di ogni contestatario.

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

Denominazione \_\_\_\_\_  
Sede (Italia, agenda, sportello...) \_\_\_\_\_ Codice ABI \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_  
Provincia \_\_\_\_\_ Stato \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

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

TIPICOLOGIA DELL'APPUNTO DA SIFIDUCIA LA CONTROVERSIA:  
 conto corrente o deposito bancario  operazione di finanziamento (mutuo, affidamento...)  
 adempimento di pagamento (bancomat, carta di credito, bonifico...)  
 altro (specificare) \_\_\_\_\_

RICHIESTE ALL'ARBITRO  
Indicare COSA si chiede all'Arbitro Bancario Finanziario e le relative MOTIVAZIONI - vedi istruzioni per la compilazione.

\_\_\_\_\_

NOTA: qualora questo spazio non fosse sufficiente, il ricorso verrà sottoposto alle proprie coordinate email su fogli archiviati, debitamente sottoscritti e muniti dei documenti allegati come "altri documenti correlati".

### D) DICHIARAZIONI

Il sottoscritto (cognome \_\_\_\_\_ nome \_\_\_\_\_) dichiara che:

contenuto della presente controversia è stato presentato ricorrendo all'intermediario di data: \_\_\_\_\_

al quale l'intermediario:

non ha risposto nel termine di 30 giorni dalla ricezione del ricorso

ha risposto in modo ritenuto inopportuno (in tal caso allegare la risposta)

La controversia non è stata già sottoposta all'attenzione dell'autorità giudiziaria ovvero rimessa a decisione arbitrale che sarà stessa non è pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di legge e che il sottoscritto non ha aderito ad azione obbligatoria risarcitoria di cui all'art. 101-bis del Codice del Consumo;

provvederà a inviare tempestivamente all'intermediario copia del presente ricorso con raccomandata A.R. o posta elettronica certificata (PEC);

è conciente al trattamento dei dati personali in conformità alla politica informativa;

il sottoscritto dichiara inoltre che (barrare le caselle che interessano):

l'entità del danno è superiore a quella dichiarata dall'intermediario all'Arbitro Bancario Finanziario

sulla medesima controversia ha già presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario in merito 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 o del contributo alle spese della procedura di € 20.

3) Fotocopia di documenti di identità in corso di validità (del cliente e contestatori del rappresentante legale, del procuratore).

4) Altra documentazione da produrre: \_\_\_\_\_

NOTIZIA DEL CLIENTE DEL RICORSO

Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_  
(firma o rappresentante legale o procuratore)

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

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI COMPILAZIONE LEOI ATTO DI NOTORietà

Prati ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.L.R. 26 dicembre 2003, n. 448)

Il sottoscritto (cognome \_\_\_\_\_ nome \_\_\_\_\_)

è in possesso del numero di codice fiscale \_\_\_\_\_

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 e annotare con potere di rappresentanza, tutela, curatore o altro) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (specificare come e con quale mezzo di comunicazione)

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

(firma o rappresentante legale o procuratore)



## 4. LA COMUNICAZIONE DEL RICORSO ALL'INTERMEDIARIO

Il cliente deve inviare tempestivamente copia del ricorso all'intermediario, con lettera raccomandata AR o per Posta elettronica certificata.

**Attenzione! Se il cliente non invia copia del ricorso all'intermediario la procedura può bloccarsi o subire forti ritardi.**

## 5. L'ISTRUTTORIA

L'istruttoria è curata dalla Segreteria tecnica territorialmente competente ed è effettuata esclusivamente sulla base della documentazione fornita dalle parti. Per questo è importante che il ricorso sia completo e regolare e che sia presentato nei termini, altrimenti è irricevibile. Le controdeduzioni dell'intermediario finanziario devono essere presentate entro 45 giorni.

La Segreteria tecnica e il Collegio possono comunque chiedere alle parti di fornire ulteriori documenti. Questa richiesta comporta la sospensione del termine di 60 giorni per la decisione da parte del Collegio, di cui viene data comunicazione alle parti.



## L'INTERRUZIONE DELLA PROCEDURA

Se nel corso del procedimento il Collegio rileva che per la controversia è stato avviato un tentativo di conciliazione, quest'ultimo interrompe il procedimento. Se la conciliazione fallisce, il ricorso può essere riproposto entro 6 mesi dal fallimento senza che sia necessario presentare un nuovo reclamo all'intermediario.

Può inoltre accadere che prima della decisione del Collegio la controversia venga portata dall'intermediario anche all'attenzione dell'autorità giudiziaria o di arbitri. In tal caso, la Segreteria tecnica invita il cliente a dichiarare se ha comunque interesse a proseguire il procedimento davanti all'ABF. Se il cliente manifesta il proprio interesse entro 30 giorni, il procedimento prosegue; in caso contrario, il Collegio dichiara la sua estinzione.

## 6. LA DECISIONE

Il Collegio si pronuncia entro 60 giorni dalla data in cui la Segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni da parte dell'intermediario oppure dalla data di scadenza del termine di presentazione. Il ricorso è deciso esclusivamente sulla base della documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria. La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata. La decisione è comunicata dalla Segreteria tecnica alle parti entro 30 giorni dalla pronuncia.



Se il ricorso è accolto, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione.

## 7. LA PUBBLICITA' DELL'INADEMPIMENTO

Il Collegio, qualora accolga il ricorso in tutto o in parte, prevede che l'intermediario:

- Rimborsi al ricorrente il contributo di 20 euro versato;
- Versi un importo, alla Banca d'Italia, pari a 200 euro per contributo alle spese della procedura.

Se quest'ultimo non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito dell'ABF, sul sito web della Banca d'Italia e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale. Ad oggi sul sito dell'ABF sono presenti 2 intermediari inadempienti: la società 3F Finanziamenti S.p.A. in liquidazione che non ha adempiuto alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario n. 1071 del 24 maggio 2011 e la società Fi.Lo. Verde S.p.A. che non ha adempiuto alla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario n. 960 del 10 maggio 2011.

Per gli intermediari e per i clienti, quale che sia l'esito della procedura, resta la facoltà di ricorrere all'Autorità giudiziaria. L'intermediario può comunicare alla Segreteria tecnica l'avvio dell'azione innanzi al giudice, affinché se ne faccia menzione in sede di pubblicazione dell'inadempienza.

# DECISIONI DELL'ABF



- Bilancio del primo anno di attività
- Decisione n. 80 del 03 marzo 2010
- Decisione n. 380 del 19 maggio 2010
- Decisione n. 869 del 2 agosto 2010

## Bibliografia:

- Lenoci F. - Peola S. (2011), *Nuova Centrale dei Rischi*, IPSOA; Paragrafo: 5.3
- Sito internet dell'ABF: [www.arbitrobancaiofinanziario.it/intermediarilnadempienti](http://www.arbitrobancaiofinanziario.it/intermediarilnadempienti)
- Banca d'Italia, *Relazione sull'attività dell'arbitro bancario finanziario, n. 1/2010*



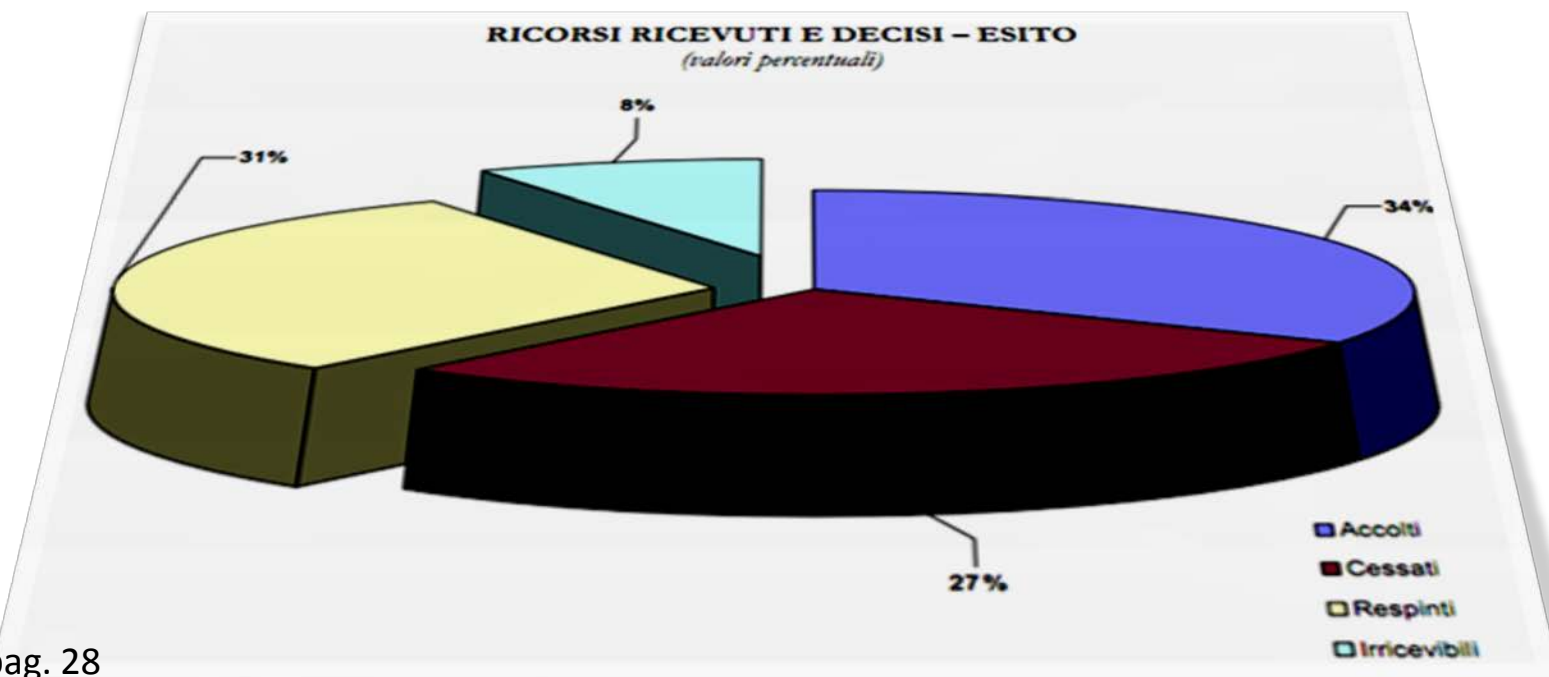
# BILANCIO DEL PRIMO ANNO DI ATTIVITA'

- È un bilancio sicuramente positivo e dall'appendice della **Relazione sull'attività dell'ABF** (n.1/2010) possiamo trarre delle informazioni interessanti sull'attività svolta nel periodo intercorrente dalla costituzione dell'ABF (15 ottobre 2009) a tutto il 2010.
- L'istituzione dell'ABF ha risposto al bisogno effettivo della clientela, dimostrato dal numero complessivo dei ricorsi presentati. A fronte dei 3.409 ricorsi presentati dall'avvio dell'operatività al 31 dicembre 2010 sono state adottate 1.788 decisioni (52%).



## ESITI COMPLESSIVI DELLE PROCEDURE:

- Esito positivo: 61%, di cui
  - 34% ricorsi accolti
  - 27% cessati
- Esito negativo (respinto): 39%, di cui
  - 31% respinti nel merito
  - 8% respinti perché irricevibili

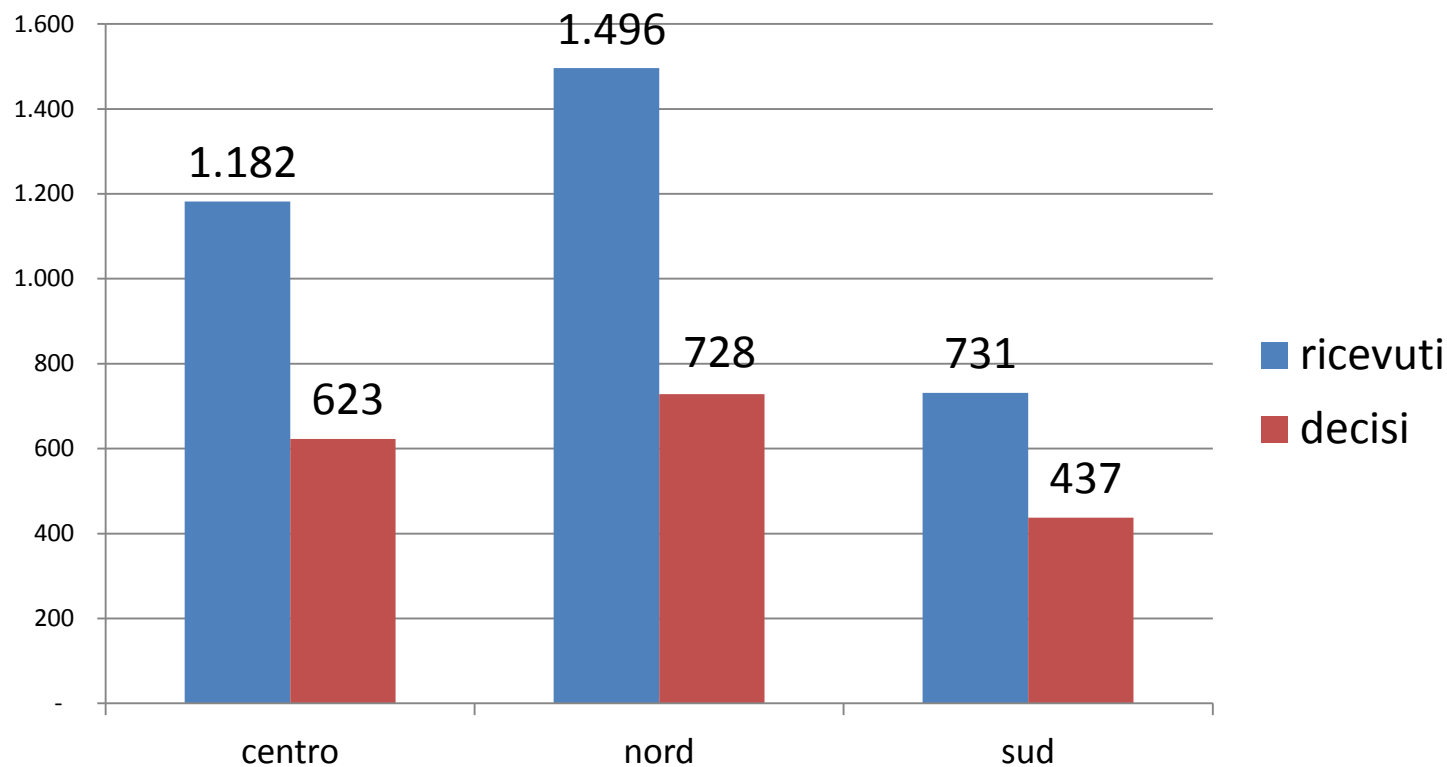


# RICORSI RICEVUTI E DECISI PER COLLEGIO



(unità)

Collegio	Ricevuti	Decisi	Esito della procedura					
			Favorevole alla clientela			Sfavorevole alla clientela		
			Accolti	Cessati (1)	Totale	Respinti	Irricevibili	Totale
Centro	1.182	623	240	189	429	151	43	194
Nord	1.496	728	234	190	424	232	72	304
Sud	731	437	129	115	244	165	28	193
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>1.788</b>	<b>603</b>	<b>494</b>	<b>1.097</b>	<b>548</b>	<b>143</b>	<b>691</b>



Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF n.1/2010, tav. 5 pag. 48

# ADEMPIMENTI DEGLI INTERMEDIARI FINANZIARI



Per quanto riguarda la fase successiva all'assunzione delle decisioni, nel periodo nella relazione, non si sono registrati casi di inadempimento . Probabili motivi:

→effetto dissuasivo della pubblicazione della notizia in caso di inottemperanza

→Sostanziale condivisione degli orientamenti dell'ABF e un atteggiamento positivo degli intermediari rispetto alle decisioni, in un'ottica di recupero della fiducia nella relazione con i clienti



Di recente però sono stati resi pubblici gli **inadempimenti di due intermediari finanziari** (cfr. sito dell'ABF in cui viene pubblicato l'elenco degli IF inadempienti):

- La società 3F Finanziamenti S.p.A. non ha adempiuto alla decisione n. 1071 del **24 maggio 2011**.
- La società Fi.Lo. Verde S.p.A. non ha adempiuto alla decisione n. 960 del **10 maggio 2011**.

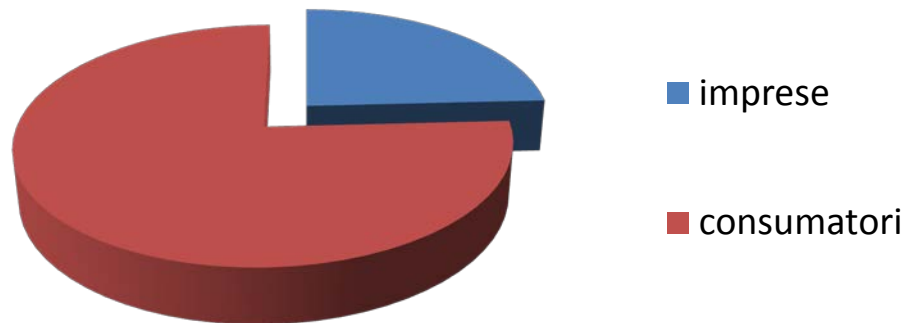


1) Dall'analisi della **distribuzione per tipologia di ricorrente** (consumatore o impresa) emerge:

TIPO DI CLIENTE	NUMERO	PERCENTUALE
Imprese	825	24,20%
Consumatori	2584	75,80%
TOTALE	3409	100,00%

Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF n.1/2010; Tav. 2 pag.47

**Distribuzione per tipologia di ricorrente**



## 2) Dall'analisi della **distribuzione per oggetto del ricorso**

evidenzia ricorsi per:

- Conto corrente: 21,6%
- Mutui: 16%
- Strumenti e servizi di pagamento: 21,2 %
- Centrale di allarme interbancaria e sistemi di informazione creditizia: 8,8%

	Unità	Val. %
<i>Finanziamenti</i>		
Mutuo	547	16,0
Credito al consumo	163	4,8
Apertura di credito	80	2,3
Cessione del quinto	56	1,6
Leasing	27	0,8
Factoring	3	0,1
Sconto bancario	2	0,1
<i>Raccolta</i>		
Conto corrente	736	21,6
Deposito a risparmio	47	1,4
Deposito di titoli in amministrazione	38	1,1
<i>Strumenti e servizi di pagamento</i>		
Carte di credito	276	8,1
Bancomat e carte di debito	275	8,1
Assegno	113	3,3
Cambiale	27	0,8
Bonifico	24	0,7
Cambio di valute	5	0,1
Altri servizi di pagamento	3	0,1
<i>Altri servizi</i>		
Contratti bancari in genere	146	4,3
Servizio delle cassette di sicurezza	2	0,1
<i>Segnalazioni</i>		
Archivio CAI - Centrale di allarme interbancario	40	1,2
Sistemi di informazioni creditizie (SIC)	260	7,6
<i>Altro</i>	539	15,8
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Relazione  
sull'attività dell'ABF  
n.1/2010, tav. 4 pag. 48



3) Dall'analisi della **distribuzione per tipologia di intermediario** emerge che i ricorsi hanno interessato prevalentemente le banche (80,2%).

Fonte: Relazione sull'attività dell'ABF n.1/2010,  
tav. 1 pag. 47

**RICORSI RICEVUTI PER TIPOLOGIA DI INTERMEDIARIO**

*(unità e valori percentuali)*

Intermediario	Unità	Val. %
Banche	2.734	80,2
di cui: banche spa	2.232	65,5
banche popolari	192	5,6
banche estere	188	5,5
banche di credito cooperativo	122	3,6
Finanziarie ex art. 107 TUB	395	11,6
Poste Italiane	214	6,3
Finanziarie ex art. 106 TUB	39	1,1
Soggetti non tenuti ad aderire all'ABF	21	0,6
Confidi	4	0,1
Istituti di pagamento	2	0,1
<b>Totale</b>	<b>3.409</b>	<b>100,0</b>

# DECISIONE n. 80 del 3 marzo 2010



- Soggetti coinvolti:  
RICORRENTE: SOCIETA'  
RESISTENTE: BANCA
- Rapporto tra le parti:  
CONTO CORRENTE AFFIDATO PER 40.000 €
- Primo reclamo all' intermediario: 11 maggio 2009
- Ricorso all'ABF: 30 ottobre 2009



# FATTI

- La società ricorrente contesta il **non pagamento i due assegni**, emessi il 17 e il 20 aprile, per un totale di 15.760 €, e la **motivazione del rifiuto** da parte della banca secondo la quale "le somme versate sarebbero state utilizzate in extra fido e che fino a quando l'intero extra fido non fosse rientrato non si sarebbe potuto procedere al pagamento dei titoli" → IL CONTO PRESENTAVA UN **SALDO DEBITORIO DI 55.000**
- In particolare la società sostiene:
  - di aver garantito, in via informale, la copertura dei titoli attraverso il successivo versamento di 2 assegni circolari al 23 aprile.
  - che l'intermediario, nel corso del mese di aprile, avesse informalmente accordato alla società, per consentirle di far fronte a una carenza di liquidità determinata da imprevisti ritardi negli incassi di crediti da parte dei propri clienti, un ulteriore affidamento non quantificato, con l'impegno di ripristinare lo stesso nel corso del medesimo mese.



# RICHIESTE DELLA RICORRENTE

- Nel **primo ricorso** inviato alla banca richiede:
  - **rimborso degli oneri sostenuti per il pagamento tardivo degli assegni** (€ 1.821,27 comprensivi della penale del 10% del valore nominale, degli interessi e delle spese) **fermo restando la quantificazione del danno non patrimoniale.**
- Nel RICORSO ALL'ABF la società richiede in più:
  - la **restituzione degli interessi anatocistici indebitamente applicati** sul proprio conto corrente, quantificati in € 24.634,77, nonché il rimborso della parcella del professionista pari a € 504,00;
  - la corresponsione della somma forfetaria di € 4.000,00 a titolo di **risarcimento danni per segnalazione centrale rischi e superamento del tasso soglia.**



# CONTRODEDUZIONI DELL'INTERMEDIARIO:

- Il rifiuto di pagamento legittimo e corretto in mancanza dei fondi necessari alla copertura degli stessi;
- legittimità degli interessi anatocistici calcolati poiché la clausola di capitalizzazione, contrattualmente prevista e oggetto di specifica approvazione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., prevedeva la medesima periodicità di calcolo degli interessi debitori e creditori (come richiesto dal d.lgs. n. 342/1999 e dalla delibera CICR del 9/2/2000);
- spese relative al rilascio di copie di estratti conto debitamente pubblicizzate nel relativo foglio informativo
- Insussistenza dei presupposti per la richiesta di risarcimento danni, perché la segnalazione alla CR risultava correttamente effettuata



# REPLICHE ALLE CONTRODEDUZIONI:

La ricorrente ha integrato le proprie richieste, lamentando che:

- la revoca degli affidamenti in essere sul c/c ha provocato alla società ingentissimi danni, quantificati in oltre € 3 milioni.
- Oltre alla mancata disponibilità dell'importo di €40.000,00, dalla conseguente iscrizione in CR, è derivato, presso altro intermediario, il blocco del consolidamento di un mutuo di € 600.000 nonché danni all'operatività della società per oltre € 2,6 milioni



# DECISIONE DELL'ABF

- L'ABF si esprime **solo** in merito alle richieste relative a:
  - **rimborso degli oneri sostenuti per il pagamento in ritardo degli assegni,**
  - **risarcimento dei danni non patrimoniali.**
- **Non ricevibilità** delle altre domande in quanto :
  - non inserite del reclamo all'intermediario come richiesto dall'art. 4, comma I, della delibera CICR 275/2008 che impone la **necessaria coincidenza tra l'oggetto del ricorso all'ABF e l'oggetto del previo reclamo all'intermediario**
  - la domanda di risarcimento dei danni è stata richiesta nelle controdeduzioni e **non si può evidentemente dare ingresso a richieste in una fase in cui è preclusa all'intermediario la possibilità di contraddire** (art. 2, comma IV, della delibera CICR 275/2008)



**Il ricorso non è accolto** e il rifiuto da parte dell'intermediario è considerato legittimo dato che:

- il saldo era largamente oltre i limiti del fido,
- gli accordi a voce in via informale tra le parti non sono dimostrabili,
- la tolleranza agli sconfinamenti oltre i limiti di fido non è sufficiente a integrare una manifestazione di volontà idonea a superare le condizioni contrattuali pattuite tra le parti. In più, il contratto prevede la clausola, approvata per iscritto dal ricorrente, che riconosce all'intermediario il potere di recedere in qualsiasi momento dall'apertura di credito, e senza necessità di comunicare tale volontà con particolari forme,
- Egualmente infondata si presenta la domanda di risarcimento del danno non patrimoniale derivante dalla segnalazione del suo nominativo in CR in quanto la segnalazione risponde alle condizioni richieste dalla circolare della Banca di Italia n. 139/91

# DECISIONE n.380 del 19 maggio 2010

- Soggetti

RICORRENTE: SOCIETA' (settore costruzioni immobiliari)

RESISTENTE: SOCIETÀ DI CARTOLARIZZAZIONE (SPV)

- Primo reclamo all' intermediario: 22 dicembre 2009
- Ricorso all'ABF: 29 gennaio 2010



# FATTI

- La ricorrente ha contratto un **mutuo** per un complesso residenziale poi frazionato in seguito alla cessione delle singole unità. Uno degli acquirenti è risultato inadempiente e in forza della **corresponsabilità solidale** prevista dal contratto ne è conseguita l'iscrizione in CR della ricorrente per la relativa sofferenza.
- Ne seguì una procedura esecutiva conclusasi con la vendita con incanto effettuata a danno dell'acquirente insolvente, e il conseguente piano di riparto.



# CONTRODEDUZIONI dell'INTERMEDIARIO

Il servicer dichiara che:

- ha provveduto ad una attenta analisi dei conteggi depositati in sede di precisazione del credito, del piano di riparto predisposto dal notaio, constatando che l'intermediario resistente non aveva incassato tutte le somme assegnate.
- ha richiesto, in data 14.1.2010, al notaio delegato del procedimento di recupero del credito che gli venisse riconosciuto l'importo di € 16.829,29,



- le somme assegnate all'intermediario erano state depositate presso la cancelleria del competente Tribunale, a disposizione del creditore (8.2.2010). Il servicer ha dato **avvio alla procedura per l'incasso del credito, "depositando l'atto di quietanza di € 21.183,43"**.
- Il 2.3.2010, importo non ancora ricevuto, solo dopo avrebbe cancellato immediatamente il nominativo del ricorrente dalla CR e rettificato le precedenti segnalazioni in quanto, **con l'incasso della somma sopra indicata, il credito della nostra mandante sarà completamente soddisfatto"**.



# DECISIONE ABF

- Nonostante già dal verbale di udienza del 10.10.2008 (piano di riparto) la resistente ben poteva essere al corrente dell'effettivo importo di sua spettanza (21.843,43 euro) ha effettuato segnalazioni a livelli ben superiori ancora sino all'ottobre 2009.
- La resistente ha affermato che il proprio legale ha già provveduto a procedere all'incasso depositando l'atto di quietanza per il predetto importo, ma ha mantenuto l'iscrizione in quanto le somme non sarebbero ancora materialmente pervenute alla resistente.



- Essendo la procedura di incasso già avviata, il legale già incaricato al deposito del relativo atto di quietanza e le somme sono in custodia all'Autorità Giudiziaria, **non è legittimo il mantenimento dell'iscrizione nella CR** in quanto il credito è ad ogni effetto da considerarsi ormai soluto indipendentemente dall'effettivo introito.
- Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario proceda senza indugio a fare quanto necessario per la cancellazione dalla Centrale dei Rischi del nominativo della ricorrente



# DECISIONE n. 869 del 2 agosto 2010

- Soggetti coinvolti:
  - CLIENTE (ricorrente)
  - BANCA (resistente)
  
- Rapporto tra le parti:
  - CONTRATTO DI PREFINANZIAMENTO attraverso apertura in c/c di 120mila € nel 2006, da estinguersi contestualmente all'erogazione del mutuo ipotecario accordato.



# FATTI:

Il finanziamento è stato più volte prorogato, finché alla richiesta di proroga e aumento a 284 mila € a marzo 2008, la Banca rifiuta poiché ritiene “l’impegno eccessivo”.

Con nota del 7/1/2009 il cliente lamenta:

- l'indebito e dannoso comportamento dell'istituto di credito
- Mancanza di comunicazione dell’esito dell’istruttoria
- Rilevazione, solo dopo aver ricevuto l’estratto conto nel mese di luglio 2008, di una variazione peggiorativa delle condizioni economiche



- 8 agosto 2008 chiese un colloquio con il responsabile  
→ **rassicurazioni informali** senza un atto concreto.
- Viene a conoscenza, solo dopo essersi rivolto ad un'altra banca per richiedere un mutuo, di essere stato **segnalato alla CR per sconfinamento**, con evidenza dei crediti scaduti sconfinanti da oltre 90 giorni.
- Contrae un **mutuo** da altra banca ottenendo a **condizioni meno favorevoli** → il cliente ha estinto il debito presso la banca ad esclusione degli interessi passivi ritenuti indebiti.



# **RICHIESTE DELLA RICORRENTE**

- Risarcimento danni per 50 mila euro
- Rettifica segnalazione alla CR (ritenuta indebita e lesiva dell'immagine del cliente)
- Recupero interessi passivi e CMS per un totale di 49.840,26 €



# RISPOSTA DELLA BANCA (6 febb 2009)

- Respinge ogni addebito considerando che:
- La valida motivazione del rifiuto
- La comunicazione è avvenuta per via telefonica
- Condizioni applicate derivanti dal contratto stipulato tra le parti



# REPLICA all'INTERMEDIARIO (26/05/2009)

- l'istruttoria delle pratiche effettuata in maniera difforme causando i lamentati pregiudizi;
- la revoca “a voce del fido”, senza comunicazione dell'esito della relativa istruttoria ha causato equivoci, complici le rassicurazioni, poi rimangiate, del personale della banca;
- comportamento della banca non di “buona fede e correttezza”,
- comportamento del cliente, contrariamente a quanto asserito dall'intermediario, è stato sempre “assolutamente trasparente”



Con raccomandata del 18 gennaio 2010, l'intermediario ha comunicato al ricorrente che, ai sensi dell'art. 12 del contratto di conto corrente, venivano revocate “con effetto immediato le linee di fido” a suo tempo concesse; pertanto si provvedeva a richiedere il saldo dello scoperto, pari € 11.642,00, oltre a commissioni, interessi e spese.



# **RICORSO ALL'ABF**

Ricorso presentato il 12 marzo 2010 in cui vengono riprese le considerazioni precedenti da parte della ricorrente, seguite dalle controdeduzioni della banca.

**DECISIONE ABF: RICORSO PARZIALMENTE ACCOLTO**



# RICHIESTE NON ACCOLTE...

- Norme contrattuali sottoscritte dal cliente risultano conformi poiché se l'apertura di credito è a tempo determinato, il contratto, senza bisogno di alcun preavviso si scioglie alla scadenza del termine ed il cliente è tenuto alla restituzione delle somme utilizzate, anche senza una espressa richiesta della banca (art. 1183 e 1219 del c.c.);
- È legittimo che l'intermediario resistente, dopo una serie di concessioni di proroghe, abbia scelto di non rinnovare ulteriormente il finanziamento accordato con motivata delibera



## ...RICHIESTE NON ACCOLTE

- Poiché il ricorrente era un ex dipendente, la comunicazione del diniego del rinnovo è avvenuta per le vie brevi. Tale condotta non appare suscettibile di essere qualificata come illecita o illegittima.
- Segnalazione alla CR dello sconfinamento e l'informazione di credito impagato è legittima poichè rispettosa della normativa
- Richiesta di risarcimento



# RICHIESTA ACCOLTA

- Tasso debitore per scoperto di fido e un CMS applicati in misura effettivamente difforme (e sfavorevole) rispetto a quanto le parti avevano pattuito,
- Il Collegio dispone che la banca restituisca al ricorrente le somme corrispondenti alla differenza tra il tasso debitore convenuto, pari al 6,927%, e quello effettivamente applicato, oltre alla CMS non prevista.