



# L'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Aw. Angela Labanca—Aw. Federica Fochi

6 settembre 2016



UNINDUSTRIA BOLOGNA

L'ABF è uno strumento di  
risoluzione del conflitto alternativo  
(A.D.R.) specifico del settore  
bancario e finanziario

# Nozione di ADR

- Strumenti attraverso i quali i soggetti coinvolti in una disputa pervengono alla definizione della stessa senza l'intervento di un'autorità giudiziaria.
- I sistemi ADR possono essere classificati in sistemi di tipo adjudicativo o facilitativo:
  - sistemi adjudicativi danno una risposta formale alla situazione di conflitto, spesso non risolvendolo effettivamente posto che i motivi del contrasto non vengono ricercati o risolti;
  - sistemi facilitativi (non contenziosi) portano i soggetti a cooperare insieme al fine di risolvere conflitto.

# Impulso UE a favore dei sistemi ADR

- Raccomandazione 98/257/CE (principi applicabili agli organismi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo);
- Raccomandazione 2001/310/CE (principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione delle controversie in materia di consumo);
- Libro verde della Commissione del 19 aprile 2002;
- Direttiva 21 maggio 2008, n. 2008/52/CE

# I sistemi ADR (Alternative Dispute Resolution)

- Negoziazione Assistita
- Mediazione
- Arbitrato
- Ombudsman Bancario-Giurì Bancario
- Associazione Conciliatore Bancario e Finanziario
- Conciliazione ed Arbitrato Consob
- Arbitro Bancario Finanziario

# Arbitro Bancario Finanziario

- Sistema alternativo per la risoluzione delle controversie di tipo AGGIUDICATIVO: il terzo, investito della controversia, al termine di un procedimento definito emette una decisione sulla base delle prove che gli vengono fornite dalle parti.
- L'ABF è strumento di tutela di diritto e non mezzo per la composizione di un contrasto (quindi più affine alle procedure arbitrali rispetto a quelle conciliative).

# ABF è strumento specifico del mercato bancario e finanziario

Le banche erogano servizi alla collettività nel **LIBERO MERCATO**, con assetti organizzativi imprenditoriali e **LOGICHE DI PROFITTO**.

I beni e servizi che vengono erogati però:

- hanno attinenza con il **RISPARMIO** la cui protezione è sancita dalla Costituzione (Art. 47, comma 1: «La Repubblica incoraggia e tutela il risparmio in tutte le sue forme: disciplina, coordina e controlla l'esercizio del credito»);
- si rivolgono ad una **CLIENTELA** molto **VASTA**;
- hanno un'attività **RILEVANTE** per il **SISTEMA ECONOMICO** generale.

# Caratteristiche principali del procedimento

- 1) rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela
- 2) imparzialità e rappresentatività dell'organo decidente
- 3) salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela



# Rapidità, economicità ed effettività della tutela della clientela

- La normativa prevede che la decisione sia pronunciata entro 105 giorni salvi eventuali periodi di sospensione deliberati per esigenze istruttorie e quelli di pausa estiva ed invernale;
- L'accesso all'ABF è gratuito salvo il versamento della somma di euro 20,00 a titolo di contributo alle spese di procedura;
- La tutela dell'interesse del cliente è **SOSTANZIALE** e non meramente formale perché l'ABF applica non solo il diritto vigente ma anche i codici di condotta ai quali l'intermediario aderisce.

# Salvaguardia del diritto di accesso agli altri mezzi di tutela

- L'esperimento del procedimento davanti all'ABF non pregiudica la possibilità per il cliente di attivare gli strumenti di tutela previsti dalla giurisdizione ordinaria.

# Obiettivi del procedimento davanti all'A.B.F.

- Offrire tutela alle ragioni dei clienti quando le caratteristiche o il modesto valore della controversia rendono difficile il ricorso al giudice;
- Contribuire a ripristinare la relazione di fiducia tra gli intermediari e la clientela;
- Promuovere lo svolgimento di rapporti corretti e trasparenti, anche attraverso il progressivo adeguamento degli intermediari agli orientamenti dell'ABF (vedi le indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti)

# Indicazioni volte a favorire il rapporto dell'intermediario con la clientela

- Le disposizioni sull'ABF (sezione VI, par. 4) prevedono che la pronuncia sul ricorso "può contenere indicazioni volte a favorire le relazioni tra intermediari e clienti".
- Si tratta in genere di fattispecie in cui il Collegio anche quando non ha ritenuto fondata in tutto o in parte la pretesa del cliente in punto di diritto o l'ha accolta solo parzialmente per l'insufficienza degli elementi probatori adottati, ha comunque osservato un profilo di possibile miglioramento nel comportamento tenuto dall'intermediario, così come ricostruito sulla base dell'esame del ricorso. Un miglioramento dal punto di vista della correttezza sostanziale dei rapporti e del pieno rispetto del principio di buona fede, inteso come dovere di agire nel migliore interesse del cliente al di là degli obblighi e degli adempimenti formali previsti dalla legge o dal contratto.

# Percorso normativo

- L. 28/12/2005 n. 262 (Legge sul Risparmio) ha modificato il TUB introducendo l'art. 128 bis;
- Delibera CICR del 29/07/2008 n. 275 detta la disciplina dei nuovi sistemi stragiudiziali delineandone l'ambito di applicazione, le regole principali e la struttura del procedimento;
- Art. 40 D.Lgs. 11/2010, ha esteso la disciplina ABF agli istituti di moneta elettronica e agli istituti di pagamento;
- Art. 5, comma 1, D.Lgs. 28/2010 prevede, per le controversie in materia di contratti bancari e finanziari, l'obbligo di esperire tentativo di mediazione, ovvero il procedimento davanti all'ABF, quale condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

# Art. 128 bis TUB

- *1. I soggetti di cui all'articolo 115 aderiscono a sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela.*
- *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.*
- *3. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, le disposizioni di cui ai commi 1 e 2 non pregiudicano per il cliente il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall'ordinamento.*
- *3-bis. La Banca d'Italia, quando riceve un reclamo da parte della clientela dei soggetti di cui al comma 1, indica al reclamante la possibilità di adire i sistemi previsti dal presente articolo.*

- Il diritto di ricorrere all'ABF in caso di controversia è **un diritto irrinunciabile del cliente.**
- Le banche e gli intermediari finanziari devono informare i propri clienti sull'esistenza di questo diritto e sulle procedure di ricorso. A tal fine, devono mettere a disposizione della clientela presso le proprie dipendenze una copia della "Guida pratica", che comprende al suo interno il modulo per il ricorso; quest'obbligo è sancito dalle disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia del luglio 2009 e la sua osservanza è verificata nell'ambito dei controlli svolti dalla stessa Banca d'Italia presso le dipendenze degli intermediari.
- Inoltre, gli intermediari devono dare informazioni sulla possibilità di ricorrere all'ABF nel "Documento contenente i principali diritti del cliente" e nei "Fogli informativi" dei singoli servizi e prodotti offerti.

# COMPETENZA

- - Legittimazione attiva
- - Legittimazione passiva
- - Competenza per materia
- - Competenza per valore
- - Competenza temporale



# Legittimazione attiva

Gli intermediari non possono mai avere la funzione di ricorrenti ma solo di resistenti.

Secondo la definizione che viene data dalle istruzioni della Banca d'Italia, legittimato a proporre ricorso davanti all'ABF è esclusivamente:

“il soggetto che 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. Non rientrano nella definizione di cliente i soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei alla loro attività professionale”.

- L'Arbitro ha escluso di poter trattare ricorsi presentati da soggetti che non possano tecnicamente essere definiti «clienti». In più occasioni è stato affermato che deve esserci stata tra ricorrente ed intermediario «una qualche forma di contatto» (cfr. decisione 6206/2013).
- Prima di esaminare il merito del ricorso, i Collegi devono accertare l'INTERESSE DI AGIRE del ricorrente che deve essere ATTUALE. Tale interesse non sussiste qualora i disagi lamentati nel reclamo, poi siano stati nel frattempo risolti (cfr. decisione 5359/2013, 1294/2014).
- Il Collegio deve poi verificare se lo stesso sia l'effettivo destinatario delle conseguenze della pronuncia richiesta (la domanda rivolta ad ottenere il rimborso delle penalità applicate ad un c/c non può essere avanzata dal figlio del titolare del conto anche se delegato ad operare sul conto medesimo cfr. decisione 6478/2014)

- Non è stato ritenuto legittimato a presentare il ricorso:
  - l'ex liquidatore di una società di capitali con riguardo a rapporti bancari intrattenuti dalla società medesima (cfr. decisione 5014/2014); né il socio della società titolare del contratto di leasing contestato (cfr. 3748/2014);
  - L'ex socio di una società cancellata dal Registro delle Imprese affermando che «il socio non può far valere iure successionis i diritti che facevano capo alla società estinta» (cfr. decisione 3748/2012).
- E' stata riconosciuta, diversamente, la legittimazione ad agire in capo all'accollante di un contratto di mutuo (cfr. decisione 3294/2012, 3255/2013) in quanto per effetto dell'accollo a cui aderisce il creditore il debitore originario viene sostituito con un nuovo debitore.

# Legittimazione Passiva

Le disposizioni della Banca d'Italia stabiliscono che nella categoria di intermediari soggetti all'ABF sono compresi:

- le banche;
- gli intermediari finanziari iscritti nell'albo previsto dall'articolo 106 del T.U.;
- i confidi iscritti nell'elenco previsto dall'articolo 112 del T.U.;
- gli istituti di moneta elettronica;
- Poste Italiane S.p.A. in relazione all'attività di bancoposta;
- le banche e gli intermediari esteri che svolgono in Italia nei confronti del pubblico operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI del T.U.;
- gli istituti di pagamento.

- E' stato ritenuto inammissibile il ricorso proposto nei confronti di un intermediario in liquidazione coatta amministrativa (Cfr. decisione 1171/2011); secondo l'ABF, tale procedura rientra nel novero di quelle concorsuali, la cui apertura comporta che i crediti nei confronti dell'impresa possono essere accertati solo in sede concorsuale, secondo le regole stabilite dagli artt. 88 e ss. TUB (cfr. decisione 1792/2011).
- È stata invece affermata la legittimazione passiva di un intermediario in stato di liquidazione volontaria, attribuendo rilevanza al fatto che, alla data di presentazione del ricorso, esso risultasse iscritto in albi o elenchi indicati dal TUB; al proposito, è stato inoltre rilevato che la società in liquidazione volontaria può, in ogni momento, revocare lo stato di liquidazione (cfr. decisione 2453/2012).
- La cancellazione dell'intermediario dagli elenchi di vigilanza successiva alla presentazione del ricorso non esclude la legittimazione passiva dello stesso (cfr. decisione 5528/2013).

- E' stato chiarito che:

- può essere chiamato in causa l'intermediario che agisce come mandatario di altra società quanto la documentazione contrattuale «promana» da questa e risulta che la stessa sia stata «l'interlocutrice del ricorrente» (cfr. decisione 5261/2013); in particolare, la circostanza che l'intermediario convenuto abbia agito quale procuratore di altri soggetti, che hanno materialmente erogato i finanziamenti, non può comportare l'esenzione da responsabilità del primo rispetto a una richiesta di restituzione di somme non dovute (cfr. 6513/2013);

- nel caso in cui il contratto sia stato concluso tramite l'intervento di terzi, la legittimazione passiva è riconducibile esclusivamente alla banca con la quale il contratto è stato stipulato; conseguentemente il ricorso non può essere promosso nei confronti di un soggetto che si sia limitato a svolgere attività di "promozione e commercializzazione" di prodotti di una banca (Cfr. 3510/2012)

- È inoltre riconosciuta la legittimazione passiva dell'intermediario quando la controversia riguarda il rimborso, in seguito all'estinzione anticipata di un finanziamento, degli oneri assicurativi, salvo il diritto di regresso dell'intermediario nei confronti della compagnia assicuratrice (cfr. decisione 5659/2013, 28/2012).
- La legittimazione è stata ritenuta assente quando la controversia ha ad oggetto una polizza assicurativa stipulata con primaria compagnia di assicurazioni e quindi offerta ai titolari di alcune tipologie di conto corrente (Cfr. decisioni 34/2011, 23/2011, 3520/2012)

- Con riferimento all'ipotesi in cui vengano contestati dei prelevamenti mediante carta bancomat eseguiti presso il terminale di un intermediario diverso dalla banca emittente, l'ABF ha precisato che il cliente può far valere le proprie pretese esclusivamente nei confronti di quest'ultima.

A sostegno di tale conclusione il Collegio ha osservato che l'obbligo di controllare la regolarità delle operazioni di addebito spetta alla banca emittente (Cfr. 3986/2012), anche in considerazione del fatto che le banche "negoziatrici" presso i cui terminali è eseguito il prelievo si limitano a impartire ordini di addebito alla banca che ha rilasciato la carta la quale ha il dovere di controllare, su istanza del cliente, la regolarità delle operazioni di addebito uniformandosi al canone di «diligenza del buon banchiere» (Cfr. 236/2011)



# Competenza per materia

- L'ABF è competente a decidere:
  - le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi, alle attività di investimento e alle altre fattispecie regolate dal Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria (d.lgs. 24 febbraio 1998, n. 58; c.d. "Testo Unico della Finanza", TUF);
  - le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.

Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000,00 euro.

# Sono escluse le controversie:

- che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o violazioni dell'intermediario;
- relative a beni materiali e servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra cliente ed intermediario (bene oggetto di leasing o fornito mediante operazioni di credito al consumo);
- relative a operazioni o comportamenti anteriori al 1 gennaio 2009;
- già sottoposte all'autorità giudiziaria;
- per le quali pende un procedimento di esecuzione forzata o ingiunzione;
- rimesse a decisione arbitrale o per le quali è pendente un procedimento di mediazione.

# Competenza per valore

- L'ABF è competente a decidere le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono.
- Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000,00 euro.

- I Collegi hanno ritenuto che per la valutazione della competenza dell'ABF non si considera il valore complessivo del rapporto controverso, ma la misura della pretesa concretamente formulata nel ricorso (anche quando sia lo stesso ricorrente a contenere la propria pretesa entro la soglia prevista della norma (cfr. 400/2013).
- Se il cliente limita la propria richiesta appena al di sotto della soglia (in un caso esaminato veniva richiesto un rimborso di euro 99.999,99), l'addizione dei soli interessi legali porta la domanda al di sopra del limite regolamentare, precludendo la decisione dell'Arbitro. (cfr. decisione 1738/2014, 1042/2012 e 1141/2012)
- Laddove invece vengano presentati due separati ricorsi per fatti relativi allo stesso rapporto contrattuale, l'Arbitro si è ritenuto incompetente qualora la frammentazione delle domande costituisca un mero espediente per eludere il limite di competenza per valore previsto dalle disposizioni ABF (cfr. decisione 4681/2014, 1749/2011).

-

- Tale limite non trova applicazione dove il ricorrente non avanza una domanda volta a ottenere la corresponsione di una somma di denaro, ma si limita a richiedere chiarimenti sulle sorti di una determinata operazione, dal momento che l'accertamento della legittimità della condotta della banca non soggiace ai limiti di competenza per valore previsti per le domande di condanna (Cfr. decisione 5916/2013).
- Diversamente i Collegi hanno ritenuto superato il limite della competenza per valore dell'ABF nel caso in cui le domande formulate dal ricorrente non sono quantificate nel loro ammontare: "ragione per la quale se – come previsto dal codice di rito – può certamente presumersi compresa nella competenza per valore [...] la prima di esse, non può necessariamente trarsi la medesima conseguenza per quelle ulteriori, che finiscono inevitabilmente per condurre a un valore complessivo eccedente quello previsto dalla normativa in materia" (Cfr. decisione 129/2011).

# La Competenza Temporale

- L'ABF è competente a decidere controversie relative ad operazioni o comportamenti tenuti dall'intermediario dopo il 1° gennaio 2009.
- Ratio: esigenza di buon funzionamento del procedimento, programmato per garantire la rapidità, l'economicità della soluzione della controversia e l'effettività della tutela (cfr. decisione 5519/2013).
- E' stato chiarito che il criterio di riferimento temporale della competenza è oggettivo, poiché la norma parla di OPERAZIONI e CONDOTTE e quindi non rileva il momento della loro emersione nella sfera di conoscenza del ricorrente ovvero il momento in cui si è realizzato il danno causato dal comportamento imputato all'intermediario (cfr. decisioni 2761/2011 e n. 1283/2011).

I Collegi hanno più volte ritenuto che, nel caso di controversie aventi ad oggetto rapporti di durata in essere sorti anteriormente alla data indicata quale limite temporale, occorre verificare se la richiesta riguardi:

- - vizi relativi all'instaurazione del rapporto contrattuale, estranei alla competenza ABF; ( Cfr. decisione 4797/2014);
- - effetti che si sono prodotti durante il periodo rispetto ai quali la competenza sussiste.

E' stato ritenuto inammissibile un ricorso nel quale veniva chiesta la rettifica di un contratto di finanziamento sottoscritto nel 2001 e del relativo piano di ammortamento, in quanto la controversia era attinente alla fase genetica del contratto, risalente ad un periodo antecedente ai limiti di competenza previsti ( Cfr. decisione 356/2012).

Tale principio è stato accolto anche dal Collegio di Coordinamento nella decisione 5673/2013.

# Struttura dei Collegi ABF

- L'attuale compagine dei Collegi annovera un totale di 58 componenti (21 effettivi e 37 supplenti). Di questi, 22 (9 effettivi, 13 supplenti) sono di designazione della Banca d'Italia; i restanti elementi sono stati designati dal Conciliatore BancarioFinanziario (6 effettivi, 10 supplenti), dal CNCU (3 effettivi, 8 supplenti) e da Confindustria (3 effettivi, 6 supplenti).
- Le controversie sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato attualmente in tre Collegi su base territoriale.



- Il collegio con sede a Milano è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Valle d'Aosta, Veneto.
- Il collegio con sede a Roma è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Abruzzo, Lazio, Marche, Sardegna, Toscana, Umbria. Il collegio è inoltre competente per i ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in uno Stato estero.
- Il collegio con sede a Napoli è competente per la decisione sui ricorsi presentati da clienti aventi il proprio domicilio in: Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia, Sicilia.
- A tali fini si considera il domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

# Composizione organo decidente

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

- a) il presidente e due membri scelti dalla Banca d'Italia;
- b) un membro designato dalle associazioni degli intermediari;
- c) un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti.

I criteri di imparzialità e di rappresentatività dell'organo decidente fissati che la composizione dei collegi sia tale da assicurare effettiva rappresentanza ai soggetti portatori dei diversi interessi coinvolti.

# Requisiti dei componenti dei Collegi

- I componenti dell'organo debbono possedere requisiti di esperienza, professionalità, integrità e indipendenza.
- Essi sono scelti tra docenti universitari in discipline giuridiche o economiche, professionisti iscritti ad albi professionali nelle medesime materie con anzianità di iscrizione di almeno dodici anni, magistrati in quiescenza, ovvero altri soggetti in possesso di una significativa e comprovata competenza in materia bancaria, finanziaria o di tutela dei consumatori.

# Il Collegio di Coordinamento

- Il Collegio competente per la trattazione del ricorso, se ritiene che ricorrano questioni di particolare importanza o rileva che la questione sottoposta al suo esame abbia dato luogo o possa dare luogo a orientamenti non uniformi tra i singoli Collegi, dispone che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento.
- La rimessione al Collegio di coordinamento può essere inoltre disposta dal presidente del Collegio territorialmente competente, prima che il ricorso venga esaminato dal Collegio stesso.

- Il Collegio di coordinamento è composto dai presidenti dei tre Collegi nei quali si articola l'organo decidente, nonché da un membro designato dalle associazioni degli intermediari e da un membro designato dalle associazioni rappresentative dei clienti appartenenti ai singoli Collegi.
- I membri designati dalle associazioni e i relativi supplenti sono annualmente estratti a sorte dalla Banca d'Italia nell'ambito dei componenti dei singoli Collegi.
- Le funzioni di presidente del Collegio di coordinamento sono svolte dal più anziano tra i presidenti dei singoli Collegi. L'anzianità si determina in base alla permanenza nella carica o, in caso di uguale permanenza, in base all'età anagrafica.

- Qualora i singoli Collegi intendano discostarsi da una decisione presa dal Collegio di coordinamento, essi devono spiegare nelle motivazioni della decisione le ragioni per le quali ritengono che le specificità del caso concreto rendono necessaria una soluzione diversa da quella a suo tempo adottata dal Collegio di coordinamento.
- Al Collegio di coordinamento si applicano le regole dettate per i singoli Collegi, ivi comprese quelle sul funzionamento dell'organo decidente e quelle sull'adozione e sugli effetti delle decisioni.
- L'attività di segreteria tecnica per il Collegio di coordinamento è affidata alla segreteria del collegio competente sul ricorso o, nel caso di contestuale presentazione di una pluralità di ricorsi, alla segreteria individuata dalla Struttura centrale di coordinamento.

# LA RELAZIONE BANCA-CLIENTE

# LA RELAZIONE CORRETTA TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

## COSA RICHIEDE LA BANCA D'ITALIA AGLI INTERMEDIARI?

Il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con i clienti.

Il rispetto di questi principi:

- tutela il cliente
- riduce i rischi legali e di reputazione degli intermediari
- accresce la fiducia del pubblico negli operatori bancari e finanziari
- contribuisce alla stabilità del sistema finanziario nel suo complesso



## GLI INTERMEDIARI DEVONO ESSERE SEMPRE ATTENTI ALLE ESIGENZE DEL CLIENTE DURANTE TUTTE LE FASI DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

- un'informazione **chiara e trasparente sui prodotti e sui servizi** allo sportello, materiale informativo e sito internet;
- la **comprensibilità delle informazioni** in tutte le fasce della clientela, anche quella potenziale e meno esperta;
- una **gestione efficiente dei reclami**, per mantenere alta la qualità della relazione con ogni cliente, anche quando il valore del suo risparmio o del suo investimento è modesto;
- Impegno a far crescere la cultura finanziaria della clientela.

# LA TRASPARENZA

- Il legislatore ha ritenuto insufficiente la tutela offerta ai contraenti «deboli» dagli artt. 1341-1342 c.c. per i contratti in serie. Si tutela in questo modo soprattutto, ma non in via esclusiva, il consumatore.
- Nel settore creditizio il legislatore ha voluto tutelare tutti i clienti della banca.
- Sono state inserite numerose norme inderogabili circa i contenuti del contratto.

# TRASPARENZA BANCARIA

- Disposizioni sulla trasparenza si applicano in ogni fase del rapporto banca-cliente («accompagnano» il cliente):
  - - 1. Fase precontrattuale
  - - 2. Fase di stipula del contratto
  - - 3. Fase post-contrattuale

# LA FORMA DEI CONTRATTI BANCARI

- L'art. 117 tub prevede la forma scritta *ad substantiam*, la nullità relativa (il cliente potrà dimostrare con testimoni l'esistenza/contenuto del contratto dopo aver dimostrato di avere perso il documento senza sua colpa).
- La forma scritta non è obbligatoria:
  - a) per le operazioni e servizi previsti in un accordo scritto (es. contratto quadro derivati)
  - b) per i servizi occasionali se non eccedono 5.000,00 euro;
  - c) per l'emissione di carte di pagamento prepagate anonime non ricaricabili

- Per i contratti on line e i contratti a distanza aventi ad oggetto servizi finanziari con consumatori è previsto il diritto di recesso del consumatore entro 14 giorni.
- E' previsto l'obbligo di consegna di un esemplare del contratto al cliente: non si tratta di un elemento relativo alla forma e, in caso di inadempimento, si può richiedere l'adempimento coattivo ed il risarcimento dei danni.

# CONSERVAZIONE DEI CONTRATTI BANCARI

«La pretesa alla documentazione si configura quale diritto autonomo che, pur derivando dal contratto, è estraneo alle obbligazioni tipiche che ne costituiscono lo specifico contenuto: esso nasce dall'obbligo di buona fede, correttezza e solidarietà, che è accessorio di ogni prestazione dedotta in negozio e consente alla parte interessata di conseguire ogni utilità programmata, anche oltre quelle riferibili alle prestazioni convenute, comportando esso stesso, una prestazione, cui ognuna delle parti è tenuta, in quanto imposta direttamente dalla legge (art. 1372 c.c.)» (Cass. 12093/2001; Cass. 4598/1997).

# COMUNICAZIONI PERIODICHE ALLA CLIENTELA

Trib. Pescara 24/06/2013: «**L'approvazione del conto** ex art. 1832 c.c. (applicabile al conto corrente bancario in forma di richiamo operato dall'art. 1857 c.c.) rende incontestabili, qualora non siano impugnate, in fatti documentati dalle annotazioni, ma:

- 1. non comporta la decadenza da eventuali eccezioni relative alla validità ed efficacia delle clausole contrattuali** che giustificano i versamenti cui le annotazioni si riferiscono;
- 2. né dalla conseguente azione di ripetizione** delle somme percepite dalla banca (v. anche ex multis Cass. N. 11626/2011; Cass. 10186/2011; Cass. 10129/2001).

- **Approvazione estratto conto**: «documento che ha il fine esclusivo di fornire l'informazione delle operazioni periodicamente contabilizzate e non anche di contenere proposte contrattuali, capaci di assumere dignità di patto in difetto di espresso dissenso (Cass. 1/2/2002 n. 1287).
- Trib. Mantova 3/5/2014: mancata contestazione estratto conto non idonea a sanare gli effetti di clausole nulle.
- Cass. 18/11/1994, n. 9791: approvazione estratto conto non può valere a sanare la mancanza della forma scritta del contratto.



# IL PROCEDIMENTO DAVANTI ALL'ABF

# Il Preventivo Reclamo

- Il ricorso all'ABF deve essere necessariamente preceduto da un reclamo all'intermediario.
- La normativa sull'ABF prevede infatti che il ricorso ai sistemi stragiudiziali non sostituisce, ma presuppone, un'effettiva interlocuzione tra l'intermediario e il cliente, volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire, ove possibile, una composizione bonaria dei possibili contrasti. L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce pertanto **condizione preliminare e necessaria** per adire l'Arbitro Bancario Finanziario.

# Unica eccezione all'obbligo del preventivo reclamo

- Il ricorso viene presentato relativamente ad una controversia pendente davanti all'Autorità Giudiziaria per la quale il giudice abbia rilevato il mancato esperimento della condizione di procedibilità di cui all'art. 5 D.Lgs. 28/2010.

# Definizione di Reclamo

- La Banca d'Italia definisce reclamo ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario anche un comportamento omissivo.
- Le disposizioni sull'ABF prevedono un obbligo per l'ufficio o il responsabile della gestione dei reclami di:
  - - mantenersi aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dell'organo decidente;
  - - valutare i reclami pervenuti anche alla luce dei predetti orientamenti, verificando se la questione sottoposta dal cliente rientri in fattispecie analoghe già decise e considerando le soluzioni adottate in tali casi.

# Le risposte al reclamo devono contenere:

- se il reclamo è ritenuto fondato, le iniziative che l'intermediario si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- se il reclamo è ritenuto infondato, un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

- Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto risposta nel termine di 30 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.
- Il ricorso ha a oggetto la stessa contestazione del reclamo.
- Il ricorso non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

- L'assenza del reclamo integra l'inesistenza di un presupposto necessario dell'azione – normativamente previsto dalle disposizioni che regolano l'ABF – che può essere rilevato anche d'ufficio (Cfr. decisione n. 6523/2013).
- Come affermato in più occasioni dai Collegi, la disposizione è ispirata dall'intento di favorire una preventiva interlocuzione fra le parti allo scopo di promuovere, per quanto possibile, una composizione bonaria della controversia (Cfr. decisione n. 6181).

Pertanto:

- - il reclamo indirizzato all'emittente la carta di pagamento, anziché nei confronti dell'intermediario convenuto, non soddisfa la condizione di procedibilità (Cfr. decisione n. 2628/2013);
- - né è sufficiente il reclamo proposto alla compagnia assicuratrice anziché nei confronti dell'intermediario che ha collocato la polizza, anche se parte del medesimo gruppo (Cfr. decisione n. 3663/2013).

- Il Collegio non ha ritenuto espletata la fase del reclamo in un caso in cui il ricorrente si era limitato, a seguito del riscontro negativo alla sua richiesta di sospensione delle rate del finanziamento, ad adire l'ABF al fine di comprendere la congruità del diniego della banca (Cfr. decisione n. 16/2011).
- Non è stato considerato assimilabile a un reclamo una nota con la quale il ricorrente si limitava a manifestare la propria volontà di recedere dal rapporto, riservandosi la possibilità di agire in giudizio per ottenere la restituzione di quanto pagato a titolo di interessi qualora il saggio effettivo degli interessi fosse risultato usurario. Il Collegio ha infatti ritenuto che con tale nota il ricorrente non avesse operato alcuna contestazione nei confronti dell'intermediario né lamentato omissioni (Cfr. decisione n. 2012/2011)
- Non costituisce reclamo la richiesta di informazioni che non contenga contestazioni nei confronti dell'intermediario (Cfr. decisione n. 2113/2011).



- Nel reclamo devono essere formulate le medesime lagnanze che saranno poi oggetto del ricorso, in una forma sufficientemente specifica per cui l'intermediario possa prendere posizione (Cfr. decisione n. 1209/2013). Il sistema dell'ABF è stato infatti istituito "come forma di controllo sulle modalità con cui gli intermediari bancari e finanziari reagiscono ai reclami della clientela, non già come organo che riceve direttamente i reclami" stessi (Cfr. decisione n. 1656/2013).
- Quanto ai rapporti tra ricorso e reclamo, a giudizio dell'Arbitro non è necessaria una rigorosa corrispondenza formale tra il contenuto del primo e quello del secondo, essendo sufficiente che le lamentele contenute nel reclamo siano coerenti con la domanda del ricorso (Cfr. decisione n. 661/2014).
- Con il ricorso il cliente può formulare una richiesta risarcitoria più elevata di quella avanzata nel reclamo, a condizione che i fatti posti a fondamento della domanda e le questioni giuridiche connesse rimangano identici (Cfr. decisione n. 6676/2014)

## IL RICORSO ALL'ABF

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

## L'INVIO DEL RICORSO

Il modulo per il ricorso è disponibile sul sito web dell'abf ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) e presso tutte le filiali della Banca d'Italia aperta al pubblico.

Il modulo compilato e firmato, con i relativi allegati e l'attestazione del pagamento di euro 20,00, devono essere inoltrati, personalmente o tramite un rappresentante (incluse le associazioni di categoria alle quali il cliente aderisce).

PER IL RICORSO ALL'ARBITRO  
NON E' NECESSARIA MA E' OPPORTUNA  
L'ASSISTENZA DELL'AVVOCATO

# Termine annuale per la presentazione del ricorso

- Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario, ferma restando la possibilità di presentare un nuovo reclamo dopo la scadenza di questo termine.
- **Tale termine** assolve a una **duplice funzione**:
  - - assicura al ricorrente un tempo sufficiente per la predisposizione del ricorso (che può presentare anche elevato tecnicismo);
  - - concede alle parti un tempo necessario e sufficiente per addivenire a una spontanea composizione negoziale della lite.

# Onere della prova

Sul piano dell'onere della prova, è stato chiarito che, a fronte dell'eccezione sollevata da parte dell'intermediario resistente, grava sul ricorrente l'onere di fornire la prova della conoscenza del reclamo da parte dell'intermediario (cfr. decisione n. 2848/2013).

# Effetti preclusivi derivanti da altri procedimenti

- Non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'Autorità Giudiziaria, rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge.
- Nei casi in cui la controversia sia stata già sottoposta all'Autorità Giudiziaria, l'ABF ha riconosciuto l'inderogabile effetto impeditivo dell'accesso al merito della controversia e ciò a prescindere dal fatto che l'azione davanti al giudice fosse volta a ottenere un provvedimento cautelare, o una sentenza di merito (Cfr. decisioni 1029/2011, 2163/2011 e molte altre)

- Il Collegio ha ritenuto altresì irricevibile il ricorso nell'ipotesi in cui il ricorrente, pendente il ricorso innanzi all'ABF, abbia ritenuto di adire l'Autorità Giudiziaria. È stato infatti ritenuto che il comportamento del ricorrente denotasse una carenza d'interesse rispetto al procedimento ABF (cfr. decisione 2304/2011).
- Non è stata invece ritenuta preclusiva della cognizione dell'ABF una precedente pronuncia dell'Ombudsman Giurì Bancario, sul presupposto che quest'ultimo non rientra tra i sistemi previsti dalle disposizioni che escludono espressamente la sottoponibilità all'ABF delle sole controversie "rimesse a decisione arbitrale" o per cui "sia pendente un tentativo di conciliazione ai sensi di norme di legge" (cfr. decisione 146/2011).

# LA COMUNICAZIONE DEL RICORSO ALL'INTERMEDIARIO

- Non appena presentato il ricorso all'arbitro, il cliente deve inviarne immediatamente copia all'intermediario con lettera raccomandata AR o con posta elettronica certificata (PEC).
- Se il cliente non invia copia del ricorso all'intermediario la procedura può bloccarsi o subire dei forti ritardi
- Dalla ricezione della comunicazione, infatti, l'intermediario ha a disposizione al massimo 45 giorni per inviare alla Segreteria Tecnica le proprie controdeduzioni e la documentazione necessaria per decidere il ricorso.



# L'ISTRUTTORIA

- La Segreteria Tecnica svolge l'istruttoria 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.
- La Segreteria Tecnica ed 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

- Nel corso del procedimento può accadere che il Collegio rilevi che per la controversia è stato avviato un tentativo di mediazione. In tal caso il Collegio 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 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 l'estinzione del procedimento.

# 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 per presentarle. Il ricorso è deciso **ESCLUSIVAMENTE** sulla base delle documentazione raccolta nel corso dell'istruttoria. La decisione è presa a maggioranza ed è sempre motivata. La Segreteria Tecnica comunica alle parti decisioni e motivazioni **entro 30 giorni** dalla pronuncia.
- Se il ricorso è accolto anche solo in parte, il Collegio fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alle decisioni; se non è fissato alcun termine, l'intermediario deve adempiere **entro 30 giorni** dalla comunicazione della decisione.

# NEL CORSO DELLA PROCEDURA IL CLIENTE

Riceve dalla Segreteria Tecnica:

- - l'eventuale comunicazione che il ricorso è incompleto, irregolare o tardivo (ricorso irricevibile). Nei casi in cui è possibile regolarizzare il ricorso, riceve dalla Segreteria Tecnica indicazioni su cosa fare;
- - comunicazione circa l'eventuale estinzione, interruzione o sospensione del procedimento;
- - copia delle controdeduzioni dell'intermediario, se ci sono state richieste all'atto del ricorso;
- - la pronuncia del Collegio entro 60 gg. dalla data in cui la Segreteria Tecnica ha ricevuto le controdeduzioni dall'intermediario o dalla data di scadenza del termine per presentarle, a meno che i termini non siano stati sospesi.

# DOPO LA DECISIONE IL CLIENTE PUO'

- - Ricorrere all'Autorità giudiziaria o a ogni altro strumento previsto dall'ordinamento per la tutela dei propri diritti e interessi.
- - Ricevere dall'intermediario il rimborso di 20,00 euro versati come contributo spese, se il ricorso viene accolto anche solo in parte.
- - Ricevere dalla Segreteria Tecnica la comunicazione della decisione e dalla motivazione entro 30 giorni dalla pronuncia.
- - Se l'intermediario non rispetta la decisione dell'ABF, vedere adeguatamente pubblicizzato l'inadempimento.

# LA PUBBLICITA' DELL'INADEMPIMENTO

- Se l'intermediario non rispetta la decisione o non collabora al funzionamento della procedura, il suo inadempimento è pubblicato sul sito internet dell'ABF, sul sito internet della Banca d'Italia e, a spese dell'intermediario, in due quotidiani ad ampia diffusione nazionale

# E' INADEMPIENTE L'INTERMEDIARIO CHE:

- non esegue o esegue solo in parte la prestazione imposta dalla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario;
- non rimborsa al cliente i 20,00 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte;
- non versa alla Banca d'Italia il contributo di euro 200,00 dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte

# NON COLLABORA AL FUNZIONAMENTO DELLA PROCEDURA L'INTERMEDIARIO

- Non versa il contributo dovuto ai fini della liquidazione dei compensi dei membri dei Collegi designati dalle Associazione del Intermediari
- Omette o invia in ritardo la documentazione richiesta, se questo impedisce all'ABF di decidere la controversia.