



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ADR in materia di servizi bancari e finanziari

GUIDE AI DIRITTI



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

L'ADR in materia di servizi bancari e finanziari

Il presente volume è stato realizzato nell'ambito della Convenzione tra la Camera di commercio di Torino e il Dipartimento di Giurisprudenza dell'Università di Torino.

Tutti i diritti riservati. Vietata la riproduzione a terzi.

Coordinamento editoriale: Settore Regolazione del Mercato e Settore Comunicazione esterna e URP, Camera di commercio di Torino

Indice

Capitolo primo

Cosa fare in caso di controversia in materia di servizi bancari e finanziari . 4

- 1.1. Il reclamo 4
- 1.2. La risoluzione stragiudiziale della controversia: l'ABF e perché farvi ricorso 4
- 1.3 La rete Fin-Net 5
- 1.4 Contratti conclusi online da un consumatore con un intermediario estero e ODR..... 6

Capitolo secondo

Lo scopo e la struttura dell'ABF 7

- 2.1. L'organo decidente 7
- 2.2. La segreteria tecnica 8

Capitolo terzo

Il procedimento 9

- 3.1 La legittimazione attiva: chi può rivolgersi all'ABF e in quali casi 9
- 3.2 La legittimazione passiva: contro chi può essere proposto il ricorso 9
- 3.3 Competenza temporale, per materia e per valore 9
- 3.4 Le fasi del procedimento 10
 - 3.4.1 La fase di avvio del procedimento 10
 - 3.4.2 La trattazione 11
 - 3.4.3 La decisione 12
- 3.5 La pubblicità dell'inadempimento dell'intermediario 12
- 3.6 Costi della procedura 13

Capitolo quarto

Questioni ricorrenti e orientamenti dell'ABF 14

Capitolo I

Cosa fare in caso di controversia in materia di servizi bancari e finanziari

In caso di controversia con la banca o con un altro intermediario finanziario, chi voglia far valere una contestazione, prima di agire in giudizio, deve:

- innanzitutto, inviare un reclamo all'intermediario
- e, poi, anche iniziare una procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia.

In particolare, il cliente, se non è soddisfatto della risposta al reclamo, o non riceve affatto una risposta, può presentare un ricorso dinnanzi all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**: www.arbitrobancariofinanziario.it o, in alternativa, può iniziare una procedura di mediazione¹.

L'esperimento di una delle procedure di risoluzione stragiudiziale costituisce una condizione di procedibilità della domanda giudiziale relativa ai contratti bancari e finanziari. Questo vuole dire che si tratta di un passo necessario se si vuole accedere alla tutela giudiziaria.

1.1 Il reclamo

L'invio del reclamo all'intermediario costituisce la prima cosa da fare. Il reclamo deve indicare il comportamento, anche solo omissivo, contestato e deve essere presentato in forma scritta (ad es. via mail). Il recapito dell'ufficio incaricato della gestione dei reclami, al quale indirizzare la contestazione, è di norma reperibile sul sito internet della banca.

Ricevuto il reclamo, la banca è tenuta a fornire una risposta entro 15 giorni, se il reclamo riguarda i servizi di pagamento (ad es., esecuzione di bonifici o addebiti su carte di debito e carte di credito). Il termine è invece più lungo, e cioè di 60 giorni, se il reclamo riguarda gli altri servizi bancari (come conti corrente, mutui, etc.).

Il reclamo può portare alla soluzione del problema, ma, se questo non avviene, per perseguire la soddisfazione delle proprie richieste, il cliente è tenuto ad attivare una procedura di risoluzione stragiudiziale della controversia.

1.2 La risoluzione stragiudiziale della controversia: l'ABF e perché farvi ricorso

L'ABF è un sistema di risoluzione alternativa delle controversie (in inglese, ADR: *Alternative Dispute Resolution*) che possono sorgere tra clienti e banche o altri intermediari finanziari in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

Quanto alla procedura davanti all'ABF, bisogna subito evidenziare gli importanti vantaggi che essa presenta:

¹ Tutte le informazioni in merito alla mediazione civile e commerciale rinvenibili sono sul sito internet di ADR Piemonte, organismo di cui si avvale la Camera di commercio di Torino: www.adrpiemonte.it

- può essere iniziata semplicemente compilando un *form* online, senza che per tutto il suo svolgimento sia necessaria l'assistenza di un avvocato
- comporta costi molto contenuti, e cioè solo il pagamento di 20 euro (che peraltro dovranno essere restituiti dall'intermediario se la decisione dà ragione al cliente)
- si svolge in tempi rapidi (con un tempo medio di chiusura della procedura di circa cinque mesi).

Il ricorso all'ABF è un diritto irrinunciabile del cliente. Se la decisione dell'ABF è per lui favorevole, l'intermediario è tenuto conformarsi nel termine di 30 giorni. La sanzione per il mancato adempimento di questo obbligo consiste nella pubblicazione della notizia dell'inadempimento sul sito dell'ABF e su quello dello stesso intermediario. Per evitare un danno alla propria reputazione, gli intermediari tendono in larghissima parte ad aderire alla decisione.

Si consideri che, nel 2021, l'ABF ha accolto, totalmente o parzialmente, i ricorsi dei clienti nel 48% dei casi (mentre nel 17% dei casi, prima che intervenisse una decisione, le parti hanno raggiunto un accordo). Inoltre, ed è questo un dato particolarmente interessante, nel 96% dei casi gli intermediari hanno aderito alle decisioni dell'ABF (con la precisazione però che questo tasso di adesione deve essere inteso al netto delle decisioni in materia di buoni fruttiferi postali, in cui la complessità del quadro normativo ha comportato un aumento degli inadempimenti). In un importante numero di casi, dunque, il ricorso all'ABF ha portato a una definizione della controversia favorevole per il cliente.

In caso contrario, comunque, resta possibile rivolgersi a un giudice: una volta conclusa la procedura davanti all'ABF, se la decisione è ritenuta non soddisfacente, o comunque se la banca non vi si conforma, il cliente può fare ricorso al Giudice. In questo caso occorrerà l'assistenza di un avvocato e bisognerà affrontare i costi e i tempi del procedimento giudiziario, ma alla sua conclusione l'eventuale sentenza favorevole costituirà un titolo esecutivo, utile a costringere la banca ad adempiere.

1.3 La rete Fin-Net

L'ABF aderisce alla rete Fin-Net. Si tratta di una rete promossa dalla Commissione europea allo scopo di favorire lo sviluppo dei sistemi di *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

La rete Fin-Net è composta da organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie operanti nel settore bancario, finanziario e assicurativo insediati nei diversi Stati membri.

Essa permette al cliente italiano, che intenda presentare un ricorso stragiudiziale nei confronti di un intermediario estero, di rivolgersi al proprio sistema nazionale di ADR, e cioè all'ABF, il quale, avvalendosi del supporto informativo fornito dalla rete stessa, lo mette in collegamento con il sistema equivalente nel Paese in cui opera l'intermediario.

La segreteria tecnica dell'ABF presta al cliente italiano anche assistenza nella predisposizione del ricorso e fornisce collaborazione tecnica e giuridica in ordine alle questioni oggetto della controversia.

1.4 Contratti conclusi online da un consumatore con un intermediario estero e ODR

In caso di controversie che riguardino contratti stipulati online, in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, tra un intermediario estero insediato nel territorio dell'UE e un consumatore (cioè una persona fisica che agisca per scopi estranei alla propria eventuale attività professionale), quest'ultimo può presentare un ricorso tramite la piattaforma ODR (*Online Dispute Resolution*)

Anche per questa procedura il cliente può contattare la segreteria tecnica dell'ABF, che fornisce ogni informazione utile sul funzionamento della piattaforma e presta assistenza nella predisposizione del ricorso.

Capitolo II

Lo scopo e la struttura dell'ABF

L'ABF è stato istituito nel 2009, in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario, c.d. T.U.B.), ed è sostenuto nel suo funzionamento dalla Banca d'Italia.

L'attività dell'ABF mira a garantire una tutela accessibile, imparziale, rapida ed effettiva dei clienti che vi fanno ricorso. Essa inoltre persegue obiettivi più generali di efficienza, competitività e stabilità del sistema finanziario nel suo complesso. E infatti meccanismi efficaci di definizione delle liti incentivano il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza da parte dei prestatori di servizi bancari finanziari e migliorano la fiducia del pubblico nei loro confronti.

Tutti gli intermediari sono tenuti ad aderire all'ABF, e cioè a partecipare al suo sistema di risoluzione alternativa delle controversie. L'adesione costituisce infatti una condizione per lo svolgimento dell'attività bancaria e finanziaria e per la prestazione di servizi di pagamento.

Solo gli intermediari aventi sede in un altro Stato membro dell'UE e operanti in Italia in regime di libera prestazione di servizi possono non aderire all'ABF, a condizione però che essi aderiscano o siano sottoposti a un sistema di composizione stragiudiziale delle controversie estero partecipante alla rete Fin-Net.

2.1 L'organo decidente

Le controversie sottoposte all'ABF sono rimesse alla cognizione di un organo decidente articolato in collegi che operano su base territoriale.

In particolare, l'ABF si compone di sette Collegi (Bari, Bologna, Milano, Napoli, Palermo, Roma e Torino), la cui competenza viene stabilita in base al domicilio del cliente dichiarato nel ricorso.

Per esigenze temporanee legate al flusso dei ricorsi e alla funzionalità del sistema, la Banca d'Italia, d'accordo con i Presidenti dei Collegi, può, in deroga alla competenza territoriale, disporre l'accentramento temporaneo (fino a un massimo di 18 mesi) presso uno o più Collegi della trattazione dei ricorsi aventi a oggetto materie omogenee sulle quali insistono orientamenti consolidati. Dal punto di vista del ricorrente, però, non cambia nulla: i ricorsi soggetti ad accentramento della trattazione sono presentati secondo le modalità consuete, e cioè tramite il Portale ABF, e il cliente continua a fare riferimento al Collegio ordinariamente competente per territorio.

La composizione di ciascun Collegio assicura che siano rappresentati gli interessi di tutti i soggetti coinvolti nella controversia. L'organo decidente è infatti composto da cinque membri, così individuati:

- il Presidente e due membri sono scelti dalla Banca d'Italia
- un membro è scelto dalle associazioni degli intermediari
- un membro è scelto dalle associazioni rappresentative dei clienti.

Il Presidente coordina e regola l'attività del Collegio, anche al fine di promuovere il rispetto dei termini della procedura e garantire la qualità delle decisioni. Tutti i componenti devono 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 stesse materie con anzianità di iscrizione di almeno 12 anni, magistrati in quiescenza, e altri soggetti con idonea formazione (ad es. nel settore finanziario o nel campo dell'arbitrato). In considerazione della necessità di garantire un impegno attivo e costante dei componenti dell'organo decidente, sono valutati, tra l'altro, il numero e la gravosità degli altri incarichi già ricoperti.

Non possono invece essere nominati coloro i quali abbiano subito delle condanne per particolari reati, siano incorsi nell'interdizione dai pubblici uffici, o abbiano riportato sanzioni disciplinari in relazione all'iscrizione ai relativi albi. Inoltre, non possono essere nominati coloro che, nel biennio precedente, abbiano ricoperto cariche sociali o svolto attività di lavoro presso gli intermediari o le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o delle altre categorie di clienti.

2.2 La segreteria tecnica

L'organo decidente è supportato da apposite strutture, composte da personale e istituite presso le sedi della Banca d'Italia del luogo dei Collegi, denominate segreterie tecniche.

Le attività ausiliarie svolte dalle segreterie tecniche a favore dei Collegi nel corso del procedimento sono molteplici; tra di esse si possono evidenziare le seguenti:

- ricezione e verifica della completezza e della regolarità dei ricorsi e della documentazione fornita dalle parti
- richiesta al ricorrente delle necessarie integrazioni documentali
- formazione del fascicolo
- redazione dei verbali delle riunioni
- cura delle comunicazioni alle parti
- eventuale pubblicazione della notizia dell'inadempimento dell'intermediario.

La segreteria è il punto di riferimento del ricorrente in ogni interlocuzione con l'ABF.

Capitolo III

Il procedimento

3.1 La legittimazione attiva: chi può rivolgersi all'ABF e in quali casi

Può rivolgersi all'ABF il «cliente» dell'intermediario, vale a dire il soggetto che ha avuto un rapporto contrattuale, o è comunque entrato in relazione con un intermediario, per la prestazione di servizi bancari e finanziari.

Tra le ipotesi di relazione con l'intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari rientrano anche le trattative precontrattuali, che possono dare luogo a controversie concernenti il rispetto delle norme in materia di trasparenza, indipendentemente dall'effettiva conclusione di un contratto.

La nozione di «cliente» non coincide con quella di «consumatore», prevista dal Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005); quest'ultimo, infatti, può essere solo la persona fisica, che agisce per scopi estranei alla propria eventuale attività professionale. La nozione di cliente è più ampia, in quanto può trattarsi tanto di una persona fisica quanto di una persona giuridica (e cioè di un ente, per il tramite di un suo rappresentante), a patto solo che non si tratti di soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento e che agiscono per scopi attinenti a queste attività.

3.2 La legittimazione passiva: contro chi può essere proposto il ricorso

Il ricorso deve essere proposto contro un «intermediario», e cioè contro una banca, un altro intermediario finanziario iscritto negli albi ed elenchi tenuti dalla Banca d'Italia (ad es., per i servizi di pagamento: gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e Poste italiane per l'attività di Bancoposta) o un intermediario estero operante in Italia.

3.3 Competenza temporale, per materia e per valore

I clienti possono sottoporre all'ABF le controversie relative a operazioni o comportamenti degli intermediari solo se essi attengono a vicende non anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso.

L'ABF può essere chiamato a esprimersi in merito alla prestazione di servizi bancari e finanziari (ad es. nel caso di conti correnti, finanziamenti, segnalazioni alla Centrale dei Rischi), inclusi i servizi di pagamento (ad es. nel caso di addebiti su carte di credito).

Sono escluse le controversie tra clienti e intermediari attinenti ai servizi e alle attività di investimento: per queste è invece competente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (A.C.F.).

Se la richiesta del ricorrente ha a oggetto la corresponsione di una somma di denaro, a qualunque titolo (ad es. per un rimborso), la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto sia non superiore a 200.000 euro.

Non ci sono, invece, limiti di importo se il cliente chiede l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà (ad es., a seguito della mancata consegna della documentazione dovuta o della mancata cancellazione di un'ipoteca dopo l'estinzione di un mutuo).

In linea generale, non possono essere proposti all'ABF ricorsi inerenti a controversie per le quali sia in corso un arbitrato o una mediazione, né a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria (ad es. se è già stato iniziato un procedimento di ingiunzione).

Il procedimento dinnanzi all'ABF può essere attivato dal cliente solo dopo che questi abbia cercato di risolvere la controversia inviando un reclamo all'intermediario.

Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo: dev'esserci quindi coincidenza tra quanto contestato nel reclamo all'intermediario e quanto chiesto nel ricorso. L'unica richiesta ulteriore che può comparire nel ricorso, anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, attiene alla domanda di risarcimento del danno, ma a condizione che esso sia conseguenza immediata e diretta della stessa condotta dell'intermediario segnalato nel reclamo.

Il ricorso deve essere presentato entro 12 mesi dall'invio del reclamo. Nel caso siano passati più di 12 mesi, resta possibile rivolgersi all'ABF per la stessa questione, ma previa presentazione di un nuovo reclamo.

3.4 Le fasi del procedimento

3.4.1 La fase di avvio del procedimento

Come già visto, il ricorso può essere presentato dal cliente in autonomia, dopo il pagamento del contributo di 20 euro per le spese della procedura, compilando un *form* online².

Il ricorso, oltre che personalmente dal cliente, può anche essere presentato, per suo conto, da un'associazione di categoria alla quale il cliente aderisca, oppure da un rappresentante (ad es., anche se non necessario, da un avvocato del quale il cliente scelga di avvalersi).

Una volta ricevuto il ricorso, la segreteria tecnica effettua un primo controllo sulla sua regolarità e sulla completezza della documentazione presentata. È possibile che vengano richieste delle integrazioni, da fornire entro un termine tassativo indicato dalla segreteria stessa.

Nei casi di evidenti problemi nel merito, o di mancata produzione nei termini della documentazione richiesta, la segreteria tecnica sottopone subito il ricorso al Presidente del Collegio, che può eventualmente già dichiararne l'inammissibilità (ad es. laddove il ricorso sia proposto contro un intermediario indeterminato, oppure nei confronti di un soggetto che non è un intermediario).

Dunque, in alcuni casi, di manifesta inammissibilità, è possibile che il procedimento si arresti subito per provvedimento del Presidente.

Se ciò non accade, il ricorso viene trasmesso tempestivamente all'intermediario, che dispone di un termine di 30 giorni per fornire alla segreteria le proprie controdeduzioni e la documentazione ritenuta utile ai fini della valutazione del ricorso.

² Tutte le informazioni sulle modalità di presentazione del ricorso (e sul procedimento che segue) sono disponibili sul sito dell'ABF: www.arbitrobancariofinanziario.it

Entro un ulteriore termine di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica, attenendosi all'ambito della domanda iniziale.

Infine, entro un termine di 15 giorni dalla ricezione della memoria di replica del ricorrente, l'intermediario può trasmettere una memoria di controreplica.

Si tratta di termini perentori, oltre i quali il Collegio non tiene conto della documentazione pervenuta, a meno che non si tratti della comunicazione del raggiungimento di un accordo transattivo, o della rinuncia al ricorso del ricorrente. In tali ultimi casi, il procedimento si estingue.

A seguito della ricezione delle controdeduzioni, delle repliche e delle controrepliche, oppure una volta che siano scaduti i termini per la loro presentazione, la segreteria tecnica comunica alle parti la data in cui il fascicolo del ricorso si considera completo. È da tale data che decorre il termine di 90 giorni per la comunicazione dell'esito della controversia.

3.4.2 La trattazione

Sulla base di tutta la documentazione fornita dalle parti, la segreteria tecnica predispone una relazione tecnica per il Collegio. Essa inoltre predispone il calendario delle riunioni, che viene approvato dal Presidente.

Il Collegio ha il potere di richiedere ulteriori elementi istruttori e ulteriori memorie alle parti.

Nei casi in cui sulla questione oggetto di ricorso esista un orientamento consolidato dei Collegi, che comporti l'accoglimento (quanto meno parziale) della domanda, il Presidente può, senza attendere la decisione collegiale, decidere con un proprio provvedimento oppure proporre una soluzione anticipata della lite su base concordata.

L'intermediario è incentivato ad adempiere al provvedimento o ad aderire all'accordo, in quanto in tal caso il contributo da lui dovuto per la procedura sarà diminuito.

Diversamente, l'intermediario in disaccordo può chiedere che la questione venga rimessa al Collegio; in tal caso, laddove la decisione alla fine adottata coincida con il provvedimento o la proposta dal Presidente, il contributo a suo carico sarà invece aumentato.

In mancanza di un orientamento consolidato, o comunque se il procedimento non si arresta a seguito di provvedimento o accordo, la trattazione prosegue davanti al Collegio per la decisione.

La durata di 90 giorni dalla data di completamento del fascicolo è prorogabile per un periodo complessivamente non superiore a 90 giorni se la controversia è di particolare complessità (ad es. per la specificità della materia trattata o in caso di rimessione del ricorso al Collegio di coordinamento).

Si può segnalare che, in caso di questioni di particolare importanza, il Collegio competente per la trattazione può disporre che il ricorso sia esaminato e deciso da una particolare composizione dell'ABF, denominata Collegio di coordinamento, di cui fanno parte i Presidenti di tre Collegi insieme ad altri due membri designati, rispettivamente, dalle associazioni dei clienti e da quelle degli intermediari. L'avvenuta rimessione al Collegio di coordinamento è comunicata alle parti dalla segreteria tecnica.

3.4.3 La decisione

La decisione sul ricorso è assunta dal Collegio a maggioranza dei componenti, sulla base della documentazione prodotta dalle parti nell'ambito dell'istruttoria (è infatti esclusa la possibilità di assumere consulenze tecniche e prove testimoniali) e secondo diritto, cioè applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia.

L'esito della controversia può essere comunicato alle parti attraverso l'invio del solo dispositivo (e cioè di un testo che si limiti a stabilire se il ricorso è stato accolto o meno). In tal caso, entro i successivi 30 giorni, la segreteria tecnica trasmette alle parti anche la motivazione della decisione.

Nel caso in cui il ricorso sia accolto in tutto o in parte, l'intermediario è tenuto ad adempiere entro 30 giorni dalla comunicazione della decisione completa della motivazione.

Entro il termine fissato per l'adempimento, l'intermediario comunica alla segreteria tecnica tutte le azioni poste in essere per dare attuazione alle decisioni del collegio.

Resta in ogni caso ferma la facoltà, sia per il cliente che per l'intermediario, di ricorrere all'autorità giudiziaria.

Tutte le decisioni dell'ABF sono pubblicate, e quindi consultabili, sul sito, senza gli estremi delle parti.

3.5 La pubblicità dell'inadempimento dell'intermediario

Qualora risulti l'inadempimento dell'intermediario, la segreteria tecnica informa il Collegio; se quest'ultimo accerta l'inadempimento, anche parziale, esso viene reso pubblico.

La pubblicità, peraltro, può riguardare, oltre che l'inadempimento della decisione finale dell'organo decidente, anche la mancata cooperazione al funzionamento della procedura da parte dell'intermediario (si pensi, ad es., alle ripetute omissioni dell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione ricorso o al mancato versamento dei contributi dovuti).

La notizia dell'inadempimento dell'intermediario, o della sua mancata cooperazione, è pubblicata sul sito dell'ABF per un periodo di 5 anni e in evidenza sulla home page del sito dell'intermediario per la durata di 6 mesi.

Su istanza dell'intermediario, la cancellazione anticipata della notizia dell'inadempimento dal sito dell'ABF viene disposta dal Collegio nel caso in cui sulla stessa controversia l'intermediario ottenga una sentenza definitiva dell'Autorità giudiziaria a sé favorevole.

Nel caso, invece, di adempimento tardivo, l'intermediario può informare la segreteria tecnica, affinché il Collegio disponga l'integrazione della notizia dell'inadempimento; la notizia dell'adempimento tardivo, insieme a quella dell'iniziale inadempimento, resta visibile per un anno, scaduto il quale viene rimossa dal sito dell'ABF.

3.6 Costi della procedura

A carico del cliente, a titolo di contributo alle spese della procedura, è previsto solo il pagamento di un importo pari a 20 euro. Il versamento deve essere effettuato secondo le modalità indicate sul sito dell'ABF, prima della presentazione del ricorso. Tale importo deve peraltro essere restituito dall'intermediario al cliente nel caso di accoglimento, anche solo parziale, del ricorso. Pertanto, in caso di esito favorevole della controversia, il cliente non sostiene alcuna spesa.

In un caso è escluso il rimborso dei 20 euro al cliente, sebbene il suo ricorso sia stato parzialmente accolto: se, in presenza di un orientamento consolidato, il Presidente propone una soluzione anticipata della lite su base concordata, e il solo cliente non aderisce, laddove poi si arrivi a una decisione finale del Collegio dal contenuto coincidente con la proposta del Presidente, il cliente perde il diritto alla restituzione del contributo.

A carico dell'intermediario è invece ordinariamente previsto il pagamento di un importo pari a 200 euro, ma ci sono casi in cui il contributo può essere ridotto o maggiorato.

Per il resto, i compensi dei membri dell'organo decidente sono a carico delle associazioni degli intermediari, cui questi ultimi devono versare annualmente un contributo.

Capitolo IV

Questioni ricorrenti e orientamenti dell'ABF

Prima di agire, se interessato a conoscere gli orientamenti dell'ABF, il cliente può consultare sul sito le decisioni già assunte, suddivise in base all'oggetto del ricorso.

Come risulta dai dati pubblicati, la materia sulla quale l'ABF viene più spesso chiamato a esprimersi è quello dei finanziamenti contro la cessione del quinto dello stipendio o della pensione (specie per quanto riguarda il rimborso degli oneri in caso di estinzione anticipata).

Estremamente corposo è anche il contenzioso relativo ai servizi di pagamento. In tale ambito, se il cliente disconosce un'operazione di pagamento, prima di tutto, l'intermediario è tenuto a fornire la prova che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (che quindi non si è verificato alcun inconveniente tecnico). Se tale prova non è raggiunta, l'intermediario deve senz'altro rimborsare. Se tale prova è invece raggiunta, il rimborso è in generale concesso al cliente (salva una franchigia di 50 euro), ma solo se non risulti che quest'ultimo ha agito con dolo o colpa grave (in tale ultimo caso il rimborso è escluso).

In tema di pagamenti elettronici, l'ABF ritiene che, nel caso di furto di carte di pagamento, l'utilizzo contestuale, senza anomalie operative, di più carte da parte dei malfattori possa essere indice della colpa grave del cliente e quindi portare a escludere il rimborso.



In un caso, ad esempio, il Collegio ha respinto il ricorso ritenendo che il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e le operazioni di prelievo, il corretto inserimento del codice PIN al primo tentativo e l'utilizzo da parte dei ladri di entrambi i bancomat presenti nel portafoglio rubato lasciavano presumere che i codici segreti fossero stati custoditi insieme alle carte, con scarsa prudenza (decisione 24618/2021).

Molte decisioni approfondiscono in particolare il tema delle frodi informatiche, volte a catturare le credenziali di accesso ai servizi bancari online per effettuare operazioni di pagamento non autorizzate.



Il Collegio, ad esempio, ha respinto il ricorso di un cliente che lamentava l'esecuzione di operazioni di pagamento online non autorizzate in un caso in cui l'intermediario aveva dimostrato che le operazioni contestate erano state correttamente eseguite con l'app di mobile *banking*, scaricata e utilizzata sul dispositivo del truffatore con un sistema di autenticazione forte (e quindi con l'utilizzo dei dati della carta del cliente e della *password* dinamica inviata sul numero di cellulare indicato dal ricorrente, necessaria per impostare il codice statico per autorizzare i pagamenti), mentre, d'altra parte, il cliente non aveva fornito alcun elemento sulle circostanze in cui si era verificata la frode informatica, il che induceva a ritenere la violazione da parte del cliente degli obblighi di diligente custodia delle credenziali (decisione 24969/2021).

Secondo l'ABF, nei casi in cui si tratti invece di *spoofing* (che si verifica quando i truffatori camuffano la provenienza dell'SMS, o dell'e-mail, in modo che il mittente

sembri l'intermediario), data l'insidiosità del meccanismo di aggressione, si dovrebbe in generale escludere la colpa grave del cliente. Tuttavia, il cliente può essere ritenuto in parte responsabile dell'utilizzo del proprio strumento di pagamento laddove il testo del "messaggio civetta" presenti indici evidenti di anomalia (come l'invito a selezionare un *link* in nessun modo riferibile all'intermediario) o inattendibilità (ad es. per errori grammaticali), che dovrebbero allertare l'utente avveduto. E allora si può configurare un concorso di colpa tra le parti, in relazione, da un lato, alla negligenza grave del cliente che agevola il compimento della truffa, e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario.



Ad esempio, in un caso in cui la cliente era stata vittima di *spoofing* combinato a *vishing* (cioè alla richiesta per telefono di fornire dati personali), l'ABF ha accolto il ricorso parzialmente (decisione 24959/2021).

Ancora: secondo l'ABF, se il cliente è vittima di una frode informatica sofisticata, come il cosiddetto *man in the browser* (che consiste in un *software* malevolo che si interpone tra il computer della vittima e il sistema della banca), la sua condotta non è generalmente caratterizzata da colpa grave, salva la sussistenza di ulteriori elementi.



Ad esempio, in un caso l'ABF si è occupato del disconoscimento di un bonifico disposto in favore di un beneficiario diverso da quello indicato nell'ordine. La ricorrente contestava proprio la presenza di un *malware* nel sistema informatico dell'intermediario, che avrebbe consentito un dirottamento del bonifico disposto mediante il servizio di *home banking* verso un iban diverso da quello originario; a tal fine allegava la distinta dell'operazione ordinata e la ricevuta del bonifico eseguito (da cui risultavano iban e banche beneficiarie differenti). Nel caso esaminato, risultava quindi che il bonifico aveva subito una manomissione da parte del truffatore. Tuttavia, il Collegio ha ritenuto una responsabilità della ricorrente per non aver verificato i dati dell'operazione riepilogati nell'SMS di invio dell'OTP per l'esecuzione del bonifico: se avesse controllato il messaggio, si sarebbe accorta che l'iban e la banca beneficiaria erano diversi da quelli inseriti nell'ordine. L'ABF, accertato il concorso di colpa, ha quindi accolto nella misura del 70% la richiesta di rimborso dell'importo del bonifico non autorizzato (decisione 24811/2021).