

RISPARMIO & INVESTIMENTI

IL PUNTO

**Sugli 80 euro
solo argomenti
non verificati**

di Luigi Guiso

Sulla più importante misura di politica economica del governo per rivitalizzare la domanda interna e cercare di contrastare la recessione che incalza - il bonus da 80 euro alle famiglie italiane - non vi è nessuna evidenza convincente. Né che abbia avuto un rilevante effetto positivo sui consumi delle famiglie né che non ne abbia avuto alcuno. Nell'opinione pubblica si dà per scontato che non vi sia stato effetto, e si cita come prova il recente calo del Pil.

La premessa dell'argomento è debole. In primo luogo, i consumi ancorché di poco (0,1%), sono aumentati, dando quindi un contributo positivo; in secondo luogo si può argomentare che

ARBITRO BANCARIO-FINANZIARIO

Nel 2013 il consumatore ha vinto in sette casi su dieci

**Un incremento
record per le liti
che riguardano
la cessione
del quinto**

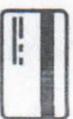
Antonio Criscione

■ Gli intermediari finanziari sono più consapevoli del danno reputazionale che deriva loro dalle controversie con i clienti. È un dato importante che emerge dalla relazione annuale dell'Arbitro bancario-finanziario per il 2013. La redazione di Plus24 misura questo dato quotidianamente con la rubrica delle lette-

(lente da solo raccoglie il 28% dei ricorsi contro il 36 delle banche commerciali) ha un'alta incidenza di risoluzioni "in itinere": su 100 contestazioni arrivate all'arbitro solo 4 si risolvono con un verdetto favorevole al consumatore, perché il 61% viene dichiarato cessato.

Un'altra indicazione che giunge al risparmiatore dalla relazione è che può essergli particolarmente utile in caso di ricorso, è rappresentata dai dati dell'esito delle controversie per materia: per esempio, chi si rivolge all'Abf per contestare alla banca una questione riguardante un mutuo, vince solo in 43 casi su 100, mentre se la contestazione riguarda le carte di credito vince in 87 casi su 100 (82 in caso di controversie sui bancomat e 80 per quanto riguarda quelle sulla

I punti di frizione tra banche e clienti



CARTE DI CREDITO

SUL PHISHING TUTELA RAFFORZATA
Le controversie sulle carte di credito sono quelle che più frequentemente vengono sottoposte all'Arbitro bancario-finanziario. Tra i punti importanti per il risparmiatore indicati nella relazione annuale per il 2013, ce

ri è uno sul phishing che va segnalato: «L'Arbitro ha considerato vessatorio, e quindi nulle, le clausole che escludono la responsabilità dell'intermediario in caso di phishing». Quindi anche se si è firmata una clausola del genere, non vale.

87%

I RICOERCENTI VINCONO...

Ricorsi accolti nove volte su dieci

01.08.2015

Consiglio dei ministri. Debutteranno le procedure alternative per la risoluzione delle controversie

Consumatori, liti senza tribunali

Procedimento in 90 giorni senza l'obbligo dell'assistenza legale

Marco Mariano

Volontarietà, rapidità, efficacia, economicità, equità, trasparenza sono le parole chiave per legge che rinnovano normativa in materia di ADR (*alternative dispute resolution*) per i consumatori approvata ieri dal governo in attuazione della direttiva europea II/2013.

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei ministri, che ora dovrà essere pubblicato in Gazzetta ufficiale, interviene per regolamentare le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumato-

gni di informazione, correttezza e trasparenza; l'Autorità per l'energia elettrica, il gas, il sistema idrico (Aeegsi), l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e la Banca d'Italia per i rispettivi settori di competenza.

Il ministero dello Sviluppo economico è designato quale unico punto di contatto con la Commissione europea e, al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti, è istituito presso lo stesso ministero un tavolo di coordinamento e di indirizzo. I principi fondamentali cui dovranno uniformarsi tutti i sistemi di ADR sono quelli tesi a rendere tali procedure di risoluzione alternativa delle controversie «indipendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque». Si prevede per questi procedimenti una durata massima di 90 giorni e dovranno essere gratuiti o disponibili a costi minimi per i consumatori.

LE REGOLE
Elenchi degli organismi presso ogni autorità di regolazione
Alla Consob un «sistema» simile all'arbitro di Bankitalia

Le caratteristiche

01 | AMBITO DI APPLICAZIONE
Controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione europea e consumatori residenti nell'Ue

02 | ORGANISMO ADR
Organismo istituito su base permanente che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura ADR (extragiudiziale) ed è iscritto nell'elenco presso l'autorità competente

03 | ELENCHI ORGANISMI ADR
Presso ciascuna autorità competente dovrà essere istituito l'elenco degli organismi ADR definendo i criteri per l'iscrizione, con la verifica dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il

rispetto del principio di tendenziale non onerosità del servizio per il consumatore

04 | TIPOLOGIA DELLE PROCEDURE ADR
I procedimenti disciplinati dalla nuova normativa saranno volontari, si potranno svolgere anche in via telematica, e prevederanno la possibilità per l'organismo di proporre una soluzione o riunire le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole (rientra in questo ambito anche la mediazione per la materia del consumo).

L'organismo ADR dovrà indicare se risolvere le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole

05 | DURATA DEI PROCEDIMENTI
Il procedimento dovrà concludersi entro 90 giorni; il termine potrà essere prorogato fino ad un massimo di altri 90 giorni. In ogni caso le parti avranno il diritto di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura ADR

06 | MEDIATORI E ARBITRI
Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle liti dovranno essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di ADR o giuridiche delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto. Dovranno essere nominate per un periodo sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere e dovranno essere retribuite indipendentemente dall'esito della procedura

RISPARMIO & INVESTIMENTI

IL PUNTO

TRASPARENZA

Perché c'è
chi sceglie

i titoli di Stato

di Luigi Guiso

Si chiude l'estate. Molte famiglie hanno preso una vacanza dal lavoro e forse anche dalla gestione delle loro finanze, rinviando scelte e decisioni alla ripresa di settembre. Il quadro che esse troveranno al rientro non sarà granché diverso da quello con cui avevano iniziato l'esodo estivo. L'aspetto principale sono i rendimenti molto bassi dei titoli di stato, come mai si è verificato nella storia del dopoguerra. I tassi d'interesse sono bassi in Europa così come sono bassi negli Stati Uniti. In diversi casi negativi. Negli Stati Uniti il rendimento nominale del titolo decennale del

Documenti dalle banche solo a costi giustificati

Presentare la domanda dettagliando le richieste Come "allungare" il termine di prescrizione decennale

Antonio Criscione

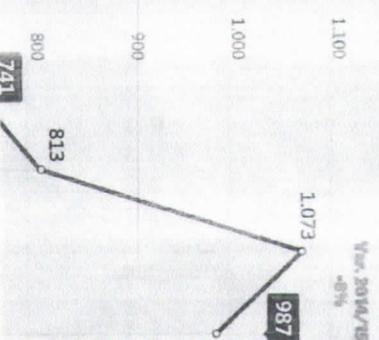
■ In periodi di rapporti difficili tra banche e clienti, si pone per quest'ultimo spesso la necessità di recuperare dalla "controparte" la documentazione necessaria per valutare la propria posizione ed eventualmente far valere le proprie ragioni. In questo

con addebito al cliente dei costi di produzione della documentazione». È proprio quest'ultimo passaggio spesso a rappresentare lo scoglio difficile da superare per i clienti, che si vedono presentare conti salati.

Spiega Aldo Dolinetta, professore di diritto bancario all'Università Cattolica: «La norma del testo unico è chiara nello stabilire che, nell'eventuale richiesta di documentazione del cliente, le banche non possono pretendere che il rimborso delle spese vada specificamente sopportare per l'occasione: in buona sostanza, il rimborso del costo delle fotocopie fatte e del costo di spedizione che ne consegue. Nella realtà delle cose, tuttavia, spesso le banche

I ricorsi 2015

Ricorsi presentati in materia di conto corrente



esperta di diritto bancario: «È bene mandare la domanda per iscritto alla banca o attraverso raccomandata a/r oppure attraverso Pec. O se si consegna a mano, farsi rilasciare una ricevuta. È bene poi dare un'indicazione dettagliata di tutti i documenti che si richiedono oltre che del conto di riferimento». Se la banca non consegna la documentazione la strada successiva da seguire va poi valutata considerando il livello di urgenza. «La strada più veloce è quella di rivolgersi al tribunale per ottenere un decreto ingiuntivo, perché i tempi sono molto brevi, si può avere il decreto anche in una settimana. Il ricorso al Tribunale bancario è sicuramente più economico come strumento, ma per

moltri Paesi sviluppati i livelli sono ancora inferiori e in Giappone così il rendimento è negativo. Né il premio per la scadenza lunga né quello per il rischio tengono i rendimenti su livelli positivi. Questo quadro ha portato diversi investitori a mettere in dubbio l'utilità di riservare ai bond internazionali uno spazio nel proprio portafoglio. Per gli investitori Usa il dubbio sorge perché investire in bond internazionali significa investire in titoli con rendimento negativo quando a casa possono ottenere un rendimento positivo. Per gli europei vale il ragionamento opposto: possono essere attratti dai titoli Usa ottenendo un po' di rendimento. Ma tutti dovrebbero tenere a mente che i rendimenti dei titoli di diversi Paesi non sono comparabili perché di mezzo c'è il rischio di cambio. Se si tiene conto di questo, un titolo Usa che promette un rendimento positivo in dollari renderebbe in euro quanto un titolo europeo e viceversa. Se un investitore europeo pensasse di evitare il rendimento negativo dei propri titoli di Stato investendo in titoli Usa o australiani, l'effetto cambio invaliderebbe la strategia. Perché allora investire in titoli di Stato e dare spazio nel proprio portafoglio anche a titoli di Stato stranieri? Perché i loro rendimenti sono poco correlati, spesso negativamente, con quelli azionari, anche se questa correlazione è aumentata di recente. Per questo offrono importanti benefici di diversificazione.

Axa Professor of Household Finance (Eiief)

© RIPRODUZIONE RISERVATA

degli istituti di credito delle pratiche "dilatatorie" o comunque volte a scoraggiare le richieste della clientela. Si tratta di casi non infrequenti, se la questione è spesso all'esame dell'Arbitro bancario finanziario. E anche le lettere a plus²⁴ hanno più volte registrato il fenomeno.

Regolare la questione è l'articolo 119 del Testo unico bancario (Tub) secondo il quale al cliente che ne faccia richiesta, va fornita «copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni, e questo entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni dalla domanda,

numero di fogli consegnati, portano al risultato di far pagare al cliente anche 10 o 20 o addirittura 30 euro per ciascun foglio fotocopiato; ovvero a delle spese di spedizione non meno esorbitanti». Si tratta di ordini di grandezza, che appare evidentemente incompatibile con quello delle spese sostenute. Ma quale è il motivo per cui arrivano queste richieste? Si tratta, certo, di lucri occulti, quanto indebiti - spiega Dolmetta -, ma forse il motivo principale è un altro, appena più sottile. Presentare al cliente una richiesta di rimborso per qualche centinaio di euro tende a dissuadere que-

questo tipo di istanza e sicuramente più lungo, visto che si arriva a circa quattro mesi». Inoltre l'avvocato ricorda che per la documentazione relativa a ogni singola operazione il termine prescrizione decennale per la richiesta decorre dalla data di ogni singola operazione. «Nei rapporti di durata (conto corrente/mutuo eccetera) - spiega Vescovini - seguendo il codice civile si può chiedere di far partire il calcolo dei dieci anni dall'ultima registrazione o dalla chiusura del rapporto riuscendo così ad ottenere tutta la documentazione relativa anche se risalente a più di dieci anni fa».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Non sono ammessi criteri forfeitari

Le indicazioni delle decisioni dell'Arbitro bancario

■ Molti sono i clienti delle banche che si rivolgono all'Arbitro bancario finanziario quando gli istituti fanno menzogna o aperta ostruzione (con addebiti esorbitanti) per la produzione di documenti. Può essere allora utile capire come si regola l'Abf in questi casi. Numerose decisioni dell'Abf spiegano che l'intermediario può pretendere dal cliente la corresponsione dei «costi di produzione» dei documenti richiesti precisando che «secondo l'accezione eseguitica che appare preferibile, la norma consente all'intermediario di conseguire non già un compenso forfetario a ristoro del generico dispendio di tempo e di energie occorse per estrarre i documenti richiesti, quanto piuttosto di recupera-

re i costi effettivamente sostenuti per recuperare tali documenti» (così si esprime, a titolo di esempio, la decisione 7600 del 2015). Il collegio di Napoli che aveva emesso quella decisione aveva poi precisato le modalità di applicazione dell'articolo, spiegando che «non può darsi correttezza condotta dall'intermediario che pretenda di imputare ai clienti somme generiche e determinate, secondo logiche onnicomprensive e forfetarie, proprio perché la logica sottesa a quella del costo effettivo rimette a un rimborso spese, come tale suscettibile di essere documentalmente provato. A voler essere ancora più chiari, ove l'intermediario dovesse limitarsi a estrarre copia di documenti archiviati presso le proprie banche e dati in forma elettronica e inviati, sempre per via elettronica, ai propri clienti, i costi di produzione, mentre nella logica del «costo effettivo» sarebbero molto contenuti, se non prossimi allo zero, nella logica del «ristoro forfetario»

700	2012	2013	2014	2015

Fonte: Relazione per il 2015 dell'Abf

COME CALCOLARE I TEMPI PER LE RICHIESTE

LE DECORRENZE

La norma di riferimento per ottenere la documentazione riguarda a singole operazioni è l'articolo 119, comma 4 del Tub, con la conseguenza che il termine prescrizione decennale per la richiesta decorre dalla data di ogni singola operazione.

Nei rapporti di durata (conto corrente/mutuo, eccetera) è possibile invocare l'articolo 2220 del codice civile che fa decorrere il dies a quo dall'ultima registrazione oppure l'articolo 1713 del cc in tema di mandato per il quale, per giurisprudenza costante, il termine di rendiconto inizia a decorrere dalla cessazione del mandato ossia nel caso di specie la chiusura del conto o del mutuo.

potrebbero assumere una imprecisabile consistenza». C'è da chiedersi però se lo stesso collegio napoletano dell'Abf abbia seguito le proprie indicazioni in una recente decisione (la 4762 del 20 maggio 2016), laddove non discute l'importo di 7 euro a documento inizialmente fissato dalla banca. Un criterio che appare chiaramente forfeitario e oltre la logica della prossimità al costo zero invocato nella precedente decisione. Va detto però che quello del set euro viene indicato come limite massimo, per cui non è detto che la banca debba chiedere quell'importo per ogni documento, ma si sa che potrebbe essere la via più «semplice». In ogni caso al criterio del costo effettivo la decisione si attiene rispetto alle spese di spedizione (cinque euro) che la banca chiedeva, pur invitando il cliente a recarsi in filiale per ritirarla. Circostranza quest'ultima che certo non giustifica l'addebito di spese di spedizione. — AnCr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

27.8.2016

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO ANATOCISMO BANCARIO

SABATO 1 OTTOBRE 2016 | N. 732

Occhio alle due comunicazioni in arrivo con l'estratto conto

Da oggi entra in vigore il decreto che recepisce la delibera Cici n. 343 e i consigli ai clienti

Gianfranco Ursino

Con i prossimi estratti conto i correntisti riceveranno, in allegato, due importanti comunicazioni da parte della banca che per una volta è meglio, almeno metaforicamente, "cestinare".

LA PRIMA COMUNICAZIONE

Con l'entrata in vigore, da oggi, delle nuove regole sull'anatocismo bancario (introdotta con la delibera del Cici 343 del 3 agosto scorso), gli istituti di credito sono tenuti *in primis* a inviare ai clienti una comunicazione relativa alla variazione unilaterale del contratto: una sorta di atto dovuto per recepire nei contratti in corso la nuova periodicità di liquidazione

diventano esigibili solo 60 giorni dopo, ovvero dal primo marzo dell'anno successivo a quello in cui sono maturati.

Gli interessi passivi calcolati a fine anno non vengono quindi addebitati immediatamente e anche al fini dell'iscrizione nell'elenco dei cattivi pagatori la segnalazione della banca alla Centrale rischi può essere inoltrata solo una volta trascorsi i 60 giorni. Viene quindi concessa una sorta di moratoria per dare tempo al debitore di recuperare i soldi necessari per saldare il debito.

Per chi in genere non va "in rosso" sul conto corrente c'è però da considerare anche il rovescio della medaglia: anche gli interessi attivi da riconoscere per le somme depositate dai clienti, seppur al momento pressoché azzerati, dovranno essere conteggiati e accreditati solo una volta l'anno. La banca può comunque decidere di continuare ad accreditarli trimestralmente o semestralmente. Del resto le commissioni e le spese, comprese Civ e commissioni di messa a disposizione fondi, conti-

OLTRE LA FORMA C'È LA SOSTANZA

GLI EFFETTI DI QUEL "PICCOLO" ERRATA CORRIGE

La delibera del Cici 343 del 3 agosto 2016 è stata pubblicata in Gazzetta Ufficiale il 10 settembre scorso con un leggero ritocco rispetto alla prima versione pubblicata sul sito internet della Banca d'Italia nei giorni successivi alla sua approvazione.

In particolare viene segnalato che è stato corretto un piccolo refuso, che cambia però la sostanza della norma. Nella seconda versione l'articolo 5, inerente l'adeguamento dei contratti in corso, non rimanda più al comma 6 dell'articolo 4, ma al comma 5. Il cambio in corso di un "numero" adesso obbliga le banche ad acquisire in forma scritta dal cliente l'autorizzazione all'addebito,

chiedendo di apporre una firma e riportare il modulo in banca. Il consiglio è di non farlo, anche se è possibile revocare l'autorizzazione in qualsiasi momento, soprattutto per chi va "in rosso" sul conto corrente. In pratica l'autorizzazione, una volta firmata, legittima la banca ad applicare ancora l'anatocismo, anche se con valuta primo marzo dell'anno successivo, perché viene dato il via libera alla capitalizzazione degli interessi e il conseguente pagamento di interessi su interessi.

Anche senza l'autorizzazione, la banca il primo marzo potrà comunque fare la compensazione delle degli interessi con le eventuali disponibilità che il cliente ha sul conto. Ma nel caso, per esempio, di un soggetto che non ha disponibilità sul conto e con un fido utilizzato solo parzialmente, a quel punto la banca non può compensare, anche se il cliente ha una parte del fido ancora utilizzabile. Altrimenti produrrebbe ancora interessi su interessi. Per recuperare le somme dovute la banca dovrà avviare la procedura di messa in mora del

LE DIVERSE TEMPISTICHE

30 settembre

Invio dell'ultimo estratto conto con conteggio e addebito degli interessi attivi e passivi con le vecchie regole.

1° ottobre

La nuova normativa sarà applicata a partire dagli interessi attivi e passivi maturati dal primo ottobre 2016.

31 dicembre

Gli interessi debitori e quelli creditor debbono avere la medesima periodicità, comunque non inferiore a un anno, ma con una differenza: gli interessi attivi vengono conteggiati e accreditati il 31 dicembre simultaneamente (la banca ha comunque facoltà di continuare ad accreditarli anche trimestralmente). Gli interessi passivi, invece, saranno conteggiati separatamente dal capitale e non saranno addebitati simultaneamente.

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO

ANALISI

ARBITRO BANCARIO E FINANZIARIO

*Un comitato
non si nega
all'educazione*

di **Antonio Criscione**

Irisultati degli italiani, quanto a educazione finanziaria, non sono quelli per cui andare più fieri. I dati pubblicati di recente dall'Ocse sono impetosi e senza appello e per uno spaccato ancora più preciso si rimanda all'articolo a pagina 23. Di iniziative volte ad alfabetizzare gli italiani sulla corretta gestione delle loro attività finanziarie in realtà ce ne sono diverse. Secondo il rilevamento pubblicato a gennaio 2017 dalla Consob per il triennio 2012-14 sono state censite 206 iniziative di educazione finanziaria, promosse da 256 soggetti. Ecco i dati della

Il 70% dei ricorsi all'Abf sono cessioni del quinto

Nei primi nove mesi del 2016 nuovo record per le liti sulle restituzioni delle spese

Antonio Criscione

■ Un record dopo l'altro. Purtroppo però non positivo. Anche nel 2016, come già l'anno precedente, il contenzioso davanti all'Arbitro bancario finanziario vede una assoluta predominanza dei casi relativi alla cessione del quinto dello

corso (pari al 71%) che sono presentati con l'assistenza di un avvocato o altro professionista che spesso si vede riconoscere una parte non irrilevante del rimborso riconosciuto dall'Arbitro. La preoccupazione è quindi che ci sia una vera e propria industria del ricorso sulla cessione del quinto. E l'elevato numero di ricorsi non può non lasciare qualche dubbio in tal senso. Anche se questa industria sembra prosperare su effettive esigenze del cliente.

I NUMERI DELLA VICENDA

15.336

NOVE MESI DI RICORSI
Nei primi nove mesi del 2016 i ricorsi all'Abf sono stati 15.336. Il dato segna un incremento del 60% rispetto allo stesso periodo del 2015, quando un numero simile di ricorsi era stato registrato a fine anno. Di questi nuovi ricorsi il 70% riguarda la materia di cessione del quinto dello stipendio.

damolti l'origine dell'elevato costo del finanziamento. E questo nonostante la cessione del quinto sia una delle forme più «sicure», per chi lo concede, tra le forme di finanziamento, a rischio praticamente zero, date polizze e ritenuta alla fonte delle rate da parte del soggetto che eroga lo stipendio o la pensione.

Il protocollo sta entrando in vigore in questo periodo: la prima parte infatti è operativa da gennaio, la seconda (più impegnativa, per le finanziarie) ad aprile. Spiega Giuseppe Piano Mortara, presidente di Assofin: «Fin dall'inizio abbiamo chiesto un parere dell'Antitrust, per evitare che si potessero configurare problemi dal

RISPARMIO & INVESTIMENTI

IL PUNTO

FINANZIAMENTI

Liceali di fronte alla crisi di fiducia

di Luigi Guiso

Lo scorso martedì gli studenti del liceo Tasso di Roma hanno seguito una lezione di educazione finanziaria tenuta da un docente inusuale: Ignazio Visco, il governatore della Banca d'Italia. L'ho seguita anche io non per verificare se il governatore è anche un buon maestro (lo è, ma lo sapevo), ma per capire come i ragazzi percepiscono la finanza. E capire se sono ricettivi o meno a un programma di educazione finanziaria nelle scuole.

L'intervento di Ignazio Visco fa parte dello sforzo che la Banca d'Italia sta compiendo da alcuni anni per sollevare il grado di alfabetizzazione finanziaria

La cessione del quinto ingolfava l'arbitro bancario

Nel 2015 più di metà dei ricorsi sul tema Bankitalia ammonisce gli intermediari e chiede risposte entro marzo

Antonio Criscione

I ricorsi sulla cessione del quinto dello stipendio ingolfano l'Arbitro bancario finanziario e Bankitalia corre ai ripari, invitando le finanziarie più attive nel settore a "cedere" alle richieste dei clienti che rispondono agli indirizzi consolidati dell'Abf

indirizzi consolidati dell'Arbitro bancario finanziario, per cui gli intermediari farebbero bene ad adeguarsi appena ricevono il reclamo o almeno quando il cliente si rivolge all'arbitro, in modo da bloccare sulla nascita la questione. Quindi Bankitalia invita gli intermediari a fare in modo che i propri uffici reclami conoscano gli orientamenti dell'arbitro (che ormai hanno ricevuto già un consolidamento a livello di collegio di coordinamento). Per questo l'istituto di via Nazionale invita gli intermediari a «condurre un'attenta analisi e un'approfondita riflessione sui comportamenti sin qui seguiti sui ricorsi all'Abf in materia di cessione del quinto e di illustrare (a Bankitalia

I finanziamenti contro cessione del quinto

Il valore delle operazioni finanziate e il numero di operazioni
 ■ DIPENDENTI PUBBLICI ■ DIPENDENTI PRIVATI ■ PENSIONATI

IMPORTO MEDIO 2015

16.522

NUMERO

271.251
+5,2% ▲

VALORE
In migliaia di €

4.481.663
+6,1% ▲

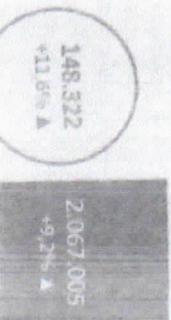
IMPORTO MEDIO GENNAIO 2016

17.746

VALORE
In migliaia di €

329.121
+14,0% ▲

NUMERO
18.546
+7,9% ▲



RISPARMIO & INVESTIMENTI

IL PUNTO

LA RELAZIONE DELL'ARBITRO BANCARIO

*Banche chiuse,
sorpresa greca
per quasi tutti*

di Luigi Guiso

Nelle scorse settimane avevo scritto come fosse difficile capire perché i cittadini greci non si fossero precipitati agli sportelli per ritirare in blocco i loro depositi. Gli avvenimenti di questi giorni, le code ai bancomat, le preoccupazioni manifestate dai greci nelle interviste di non riuscire ad entrare in possesso dei loro risparmi, il serio rischio di ricevere indietro di dracme svalutate anziché euro, confermano ancora di più il mistero del perché non ci sia stata una corsa agli sportelli quando le banche erano ancora aperte. Abbiamo invece assistito a una passeggiata verso le banche, più intensa nella settimana

I clienti vanno dall'Abf insieme all'avvocato

Nel 55 per cento dei casi ci si fa accompagnare da un professionista. Anche nel 2015 ricorsi aumentati a doppia cifra

Antonio Crisolone

■ Anche dall'Arbitro bancario finanziario (Abf), sempre più spesso i clienti degli intermediari, si rivolgono accompagnati dall'avvocato. Nei primi 4 mesi del 2015 questo nel 55% dei casi i ricorrenti erano rappresentati da professionisti. E quanto emerge dalla relazione annuale per il 2014 dell'Abf diffusa

anche a Bankitalia nel caso dei reclami) dei moduli standard senza nessuna attenzione al caso trattato.

Anche il bilancio 2014, dell'arbitro bancario finanziario (Asi) chiude con un netto incremento dei ricorsi dei cittadini per vedere risolti i propri problemi con banche e intermediari bancari: 11.237 con un incremento del 4,3 per cento rispetto all'anno precedente. Anche se si tratta di un anko caratterizzato da un andamento fortemente condizionato da una tematica particolare, quella della cessione del quinto dello stipendio o della pensione: il 33 per cento. Le contestazioni hanno riguardato per il 52% le banche, per il 22 per cento le banche, per il 23 per cento le finanziarie ex articolo 107 del Tubb (nella tabella accanto).

I più contestati

I primi 10 intermediari per i ricorsi ricevuti

ABI	DENOMINAZIONE	UNITÀ
7601	Poste Italiane	2.445
3051	Barclays Bank Plc	871
2008	Unicredit	801
32334	Prestititalia	721
1005	Banca Nazionale del Lavoro	353
3069	Intesa SanPaolo	327
19365	Fiditalia	260
1030	Banca Monte dei Paschi di Siena	259
5387	Banca Popolare dell'Emilia Romagna	200
32963	Apulia Prontoprestito	199
31060	Futuro	192
5034	Banco Popolare	183
19309	Agos-Ducato	182
3263	Ibl Istituto bancario del lavoro	169

Consiglio dei ministri. Debutteranno le procedure alternative per la risoluzione delle controversie

Consumatori, liti senza tribunali

Procedimento in 90 giorni senza l'obbligo dell'assistenza legale

Marco Marino

Volontarietà, rapidità, efficacia, economicità, equità, trasparenza sono le parole chiave per leggere la nuova normativa in materia di Aadr (*alternative dispute resolution*) per i consumatori approvata ieri dal governo in attuazione della direttiva europea II/2013.

Il decreto legislativo approvato dal Consiglio dei ministri, che ora dovrà essere pubblicato in Gazzetta ufficiale, interviene per regolamentare le procedure di risoluzione estragiudiziale delle controversie, nazionali e transfrontaliere, concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione e consumato-

ghi di informazione, correttezza e trasparenza; l'Autorità per l'energia elettrica, il gas, il sistema idrico (Aeegis), l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom) e la Banca d'Italia per i rispettivi settori di competenza.

Il ministero dello Sviluppo economico è designato quale unico punto di contatto con la Commissione europea e, al fine di definire uniformità di indirizzo nel compimento delle funzioni delle autorità competenti, è istituito presso lo stesso ministero un tavolo di coordinamento e di indirizzo. I principi fondamentali cui dovranno uniformarsi tutti i sistemi di Aadr sono quelli tesi a rendere tali procedure di risoluzione alternativa delle controversie «inidpendenti, imparziali, trasparenti, efficaci, rapide ed eque». Si prevede per questi procedimenti una durata massima di 90 giorni e dovranno essere gratuiti o disponibili a costi minimi per i consumatori.

Le caratteristiche

01 | AMBITO DI APPLICAZIONE
Controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi tra professionisti stabiliti nell'Unione europea e consumatori residenti nell'Ue

rispetto del principio di tendenziale non onerosità del servizio per il consumatore

02 | ORGANISMO ADR
Organismo istituito su base permanente che offre la risoluzione di una controversia attraverso una procedura Aadr (extragiudiziale) ed è iscritto nell'elenco presso l'autorità competente

03 | TIPOLOGIA DELLE PROCEDURE ADR
I procedimenti disciplinati dalla nuova normativa saranno volontari, si potranno svolgere anche in via telematica, e prevederanno la possibilità per l'organismo di proporre una soluzione o riunire le parti al fine di agevolare una soluzione amichevole (rientra in questo ambito anche la mediazione per la materia del consumo).

03 | ELENCHI ORGANISMI ADR
Presso ciascuna autorità competente dovrà essere istituito l'elenco degli organismi Aadr definendo i criteri per l'iscrizione, la verifica dei requisiti di stabilità, efficienza, imparzialità, nonché il

L'organismo Aadr dovrà indicare se risolverà le controversie in base a disposizioni giuridiche, considerazioni di equità, codici di condotta o altri tipi di regole

05 | DURATA DEI PROCEDIMENTI
Il procedimento dovrà concludersi entro 90 giorni; il termine potrà essere prorogato fino ad un massimo di altri 90 giorni. In ogni caso le parti avranno il diritto di ritirarsi in qualsiasi momento dalla procedura Aadr

06 | MEDIATORI E ARBITRI
Le persone fisiche incaricate della risoluzione delle liti dovranno essere in possesso delle conoscenze e delle competenze in materia di Aadr o giuridiche delle controversie dei consumatori, inclusa la comprensione generale del diritto. Dovranno essere nominate per un periodo sufficiente a garantire l'indipendenza dell'attività da svolgere e dovranno essere retribuite indipendentemente dall'esito della procedura

LE REOLE

Elenchi degli organismi presso ogni autorità di regolazione

Alla Consob un «sistema»

simile all'arbitro di Bankitalia

01.08.2015

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO

SCONFINAMENTI SUL CONTO

Abf frena le banche sulla Ctv

Per l'Arbitro la commissione di istruttoria veloce non può trasformarsi in una penale fissa

Antonio Criscione

■ Se a Berlino il mugugno cercava un giudice, in Italia i risparmiatori hanno trovato almeno un arbitro. Su molti temile pronunce dell'Abf (l'arbitro bancario finanziario) stanno tessendo una tela di protezione contro abusi rispetto alla posizione del cittadino. Tra questi sta infatti registrando una crescente attenzione la questione della commissione di istruttoria veloce (Civ). E in particolare il collegio di Roma dell'arbitro ci va giù duro e spiega che non si può fare uso «surrettizianamente di strumenti (quali la Civ), per incrementare il costo effettivo del credito, in un contesto di complessiva opacità, che peraltro non appare compatibile con un assetto di mercato realmente e-almente concorrenziale tra intermediari creditizi» (decisione 3260 del 16 maggio 2014), perché le norme del Tub mirano, secondo l'Abf, ad evitare la concessione di linee di cre-

te, pure ancora sussistente, risultava invariato o addirittura diminuito rispetto a quello della giornata precedente (è avvenuto almeno sei volte nello stesso mese di ottobre 2012, NdR)» (decisione n. 1396 del 12 marzo 2014).

Un altro caso censurato in una pronuncia dell'arbitro: «Sintomatica è, a riguardo, l'applicazione con cadenza pressoché settimanale della commissione nel corso del quarto trimestre del 2012, per complessivi 880 euro, a fronte di un'esposizione debitoria mantenutasi più o meno sugli stessi livelli tra l'inizio e la fine del trimestre (si passa, infatti da un saldo negativo iniziale di 10.957,93 euro, a un saldo negativo finale di 11.135,57 euro, così peraltro determinato a causa dell'applicazione di interessi e competenze del trimestre per 1.195,92 euro, di cui - come detto - 880 euro solo a titolo di Civ)» (decisione 3170 del 16 maggio 2014).

I PALETTI

La funzione della Civ è riassunta da un'altra recente pronuncia dell'Abf: «Non pare dubbio al Collegio che la funzione della Civ è quella di remunerare forfettariamente la banca dei costi generati che essa è chiamata a sopportare per le necessarie attività di verifica circa la "meritevolezza" del cliente che viene istantaneamente affidato nel momento stesso in cui gli

LE COORDINATE PER I CORRENTISTI

● **Una commissione fissa...**

Il testo unico bancario prevede che «a fronte di sconfinamenti in assenza di affidamento ovvero oltre il limite del fido, i contratti di conto corrente e di apertura di credito possono prevedere, quali unici oneri a carico del cliente, una commissione di istruttoria veloce determinata in misura fissa, espressa in valore assoluto, commisurata ai costi, e un tasso di interesse debitore sull'ammontare dello sconfinamento».

● **...che non è una penale**

Secondo l'Arbitro bancario finanziario, la Civ è la remunerazione dei costi per un'attività di istruttoria veloce, che deve essere effettivamente svolta, altrimenti essa finirebbe, per diventare una vera e propria penale applicabile giornalmente in ragione del mero fatto oggettivo del permanere dello sconfinamento, del tutto prescindendo dal suo andamento, risultando come tale contra legem.

si consente di operare attraverso il conto corrente oltre i limiti del fido già assegnatogli ovvero addirittura in assenza di un fido precedentemente deliberato» (decisione 1396/2014).

Data questa definizione della Civ, la decisione dell'Abf stabilisce che se il cliente ha già "sconfinato" sul conto la Civ sia applicabile «solo quando si realizzi un incremento dello sconfinamento rispetto a quello del giorno precedente, e che viceversa essa non possa mai trovare applicazione quando - come risulta essere talora avvenuto nel caso di specie - pur restando ancora il conto sconfinato, il saldo delle operazioni di fine giornata sia di segno positivo determinandosi così una riduzione dello sconfinamento rispetto al giorno precedente (ovvero sia pari a zero, avendosi in questo caso invarianza dello sconfinamento)» (decisione 1396/2014).

Quello che non è ammissibile per l'Abf che si possa accettare un cambiamento di natura della Civ: «Da remunerazione dei costi per un'attività di istruttoria veloce, questa finirebbe, infatti, per diventare una vera e propria penale applicabile giornalmente in ragione del mero fatto oggettivo del permanere dello sconfinamento, del tutto prescindendo dal suo andamento, risultando come tale contra legem» (decisione 1396/2014).

SOLDI IN TESTA

Marco lo Conte

Le app contro le asimmetrie informative

S abato scorso si mettevano su queste colonne a confronto i processi decisionali in materia politica, commerciale e finanziaria. Valla pena tornarci visto il successo dei test sul web di Openpolis (130 mila test in una settimana) che, rispondendo a 25 domande sui temi chiave della politica europea, indica al lettore a quale movimento o partito politico è più vicino. Un gioco forse, ma anche la risposta a un dilemma non da poco per chi ad esempio ha 18 anni e vota per la prima volta: quella che segna l'ingresso nella responsabilità civile e politica adulta. L'innovazione viene in loro soccorso e in taluni casi trasforma il mercato delle attività stesse, basti pensare a come Google ha cambiato il mercato della pubblicità: la tracciabilità del traffico web (tramite i cookies)

DIRITTINI/ONLINE/REINATA

RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO

L'Abf raggiunge un altro record

Più che raddoppiati in quattro anni i ricorsi all'Arbitro bancario: i clienti del credito vincono in 7 casi su 10

Antonio Criscone

■ Non conosce sosta la popolarità dell'Arbitro bancario finanziario presso il pubblico dei risparmiatori. Nel 2013 infatti l'Abf ha «ricevuto 7.862 ricorsi, il 39 per cento in più rispetto all'anno precedente». Con il 70% di decisioni favorevoli ai clienti delle banche. A segnalarlo è la relazione sulla gestione per l'anno scorso della Banca d'Italia, resa nota in occasione delle Considerazioni finali del governatore Ignazio Visco, la settimana scorsa a Roma.

Dal 2010 il numero dei ricorsi è andato continuamente crescendo (come si vede dal grafico in pagina) e rispetto a quell'anno i numeri del 2013 sono ben oltre il doppio. Già il 2012 era stato un anno notevole per quanto riguarda l'incremento del ricorso all'Abf. Il trend quindi si è confermato quest'anno.

Nella relazione di Bankitalia emergono anche altri elementi in-

teressanti per capire il "fenomeno" Arbitro. Se *boom* c'è stato per i ricorsi arrivati, infatti, la stessa cosa si può dire anche per i casi decisi. L'anno scorso sono «giunti a decisione più di 6.300 ricorsi, circa 2.000 in più rispetto a quelli del 2012». Inoltre un miglioramento c'è stato anche per quanto riguarda i tempi per arrivare a decisione. Spiega infatti Bankitalia che «nonostante il forte incremento del numero dei ricorsi, i tempi medi delle procedure hanno registrato una leggera riduzione (215 giorni), pur rimanendo superiori ai termini previsti dalle disposizioni». Un aiuto da questo punto di vista è arrivato da una nuova versione della procedura informatica che «ha contribuito a innalzare l'efficienza nella lavorazione dei ricorsi».

Dalla relazione emerge anche un profilo dei soggetti che si rivolgono all'Abf. Innanzitutto emerge che le banche sono al centro delle contestazioni, visto che le "lamentate" che le riguardavano rappresentavano il 52 per cento dei ricorsi. Questi ultimi sono presentati in modo prevalente da consumatori, visto che sono essi a rivolgersi all'Abf nell'87% dei casi. La quota restante è costituita dai ricorsi riconducibili a imprese e professionisti.

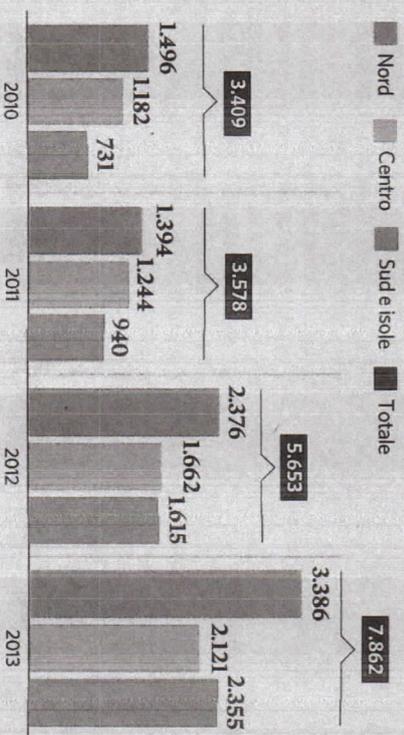
Poi come già detto, coloro che si

rivolgono all'Abf (che appunto sono clienti degli intermediari finanziari che già hanno presentato un reclamo alla banca senza averne risposta o avendone avuta una insoddisfacente), vedono riconosciute le loro ragioni nel 70 per cento dei casi. Occorre dire che vengono contattati in questi dati anche quelli in cui la tesi del cliente abbia avuto anche solo un accoglimento parziale oppure in cui sia stata dichiarata cessata la materia del contendere, perché nel corso della procedura il ricorrente ha visto le proprie ragioni accolte dalla banca.

La relazione rileva inoltre che l'anno scorso ha funzionato a regime il collegio di coordinamento dell'Abf. In questa sede sono stati affrontati alcuni casi che Plus24 ha seguito con particolare attenzione nel corso di questo ultimo periodo. In particolare la relazione indica che «tra le principali questioni affrontate rilevano: l'usura sopravvenuta; gli obblighi di custodia delle carte di pagamento e dei relativi codici di utilizzo; le condizioni applicabili ai buoni postali fruttiferi; le regole di competenza dell'Arbitro». Come argomenti più frequenti di ricorso vengono poi indicati l'utilizzo di carte di credito e carte di pagamento e i finanziamenti dietro cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

L'andamento negli anni

I ricorsi presentati all'Abf dal 2010 al 2013



FONTI: Banca d'Italia

SCOPO E SUCCESSO DELL'ARBITRO BANCARIO

◆ **La mission**
La presentazione di Banca d'Italia sottolinea che l'Arbitro bancario finanziario offre un'alternativa semplice ed economica alla giustizia ordinaria per risolvere le controversie fra intermediari e clienti.

◆ **Il bilancio**
Nel 2013 l'Abf ha ricevuto ha ricevuto 7.862 ricorsi. Sono stati invece risolti 6.300 casi, circa 2mila in più rispetto all'anno precedente. Il tempo medio per arrivare alla decisione è di 215 giorni.

COVER STORY

RISPARMIO TRADITO

La Vigilanza guarda i ricorsi all'Abf

Bankitalia attiva i controlli sugli istituti a partire anche dalle azioni dei clienti

Antonio Criscione

■ Dal risparmio tradito al risparmio salvato: c'è un'ampia gamma di strumenti che possono essere attivati dai cittadini. Un passo importante in questo senso è la saldatura che è avvenuta all'interno della Banca d'Italia del rapporto tra ricorsi dei cittadini all'Arbitro bancario e finanziario e l'attività di vigilanza dell'istituto centrale. Nella presentazione della relazione annuale per il 2012 (si veda Il Sole 24 Ore di sabato 20 luglio scorso) a questa correlazione è stata data particolare evidenza. In pratica, ogni volta che Bankitalia esercita l'attività di vigilanza sulle banche viene conto anche dei ricorsi che i cittadini hanno fatto all'Arbitro per quell'istituto in particolare. Soprattutto per quanto riguarda il caso dei reclami interni delle banche, per vedere se hanno corretto le loro prassi interne rispetto alle richieste presentate dai clienti.

nanziari sono tenuti infatti a fare in modo che i propri uffici reclami conoscano gli orientamenti dell'Abf, mantenendosi costantemente aggiornati, per poter valutare i reclami presentati dalla clientela sono già stati risolti dall'Arbitro e tenere conto degli orientamenti di quest'ultimo. I cittadini sono quindi i migliori alleati della vigilanza nel tentativo di imporre al sistema le caratteristiche di correttezza dei comportamenti e trasparenza che sono un presidio per la salvaguardia del risparmio.

Un elemento di trasparenza segnalato da Bankitalia riguarda le statistiche relative alla cessata materia del contendere. In genere questo indica che quando il cliente della banca si è rivolto all'Arbitro, l'istituto che aveva risposto picche al reclamo rivolge dal privato, quando vede che quest'ultimo si è attivato ed è andato oltre, viene a più miti consigli e trova una soluzione più soddisfacente per chiudere la vicenda.

È però un comportamento che la Banca d'Italia non ritiene molto corretto, perché chi invece avesse tenuto per buono il "no" dell'ufficio reclami del suo istituto di riferimento, senza fare passi ulteriori, non avrebbe visto soddisfatta una ri-

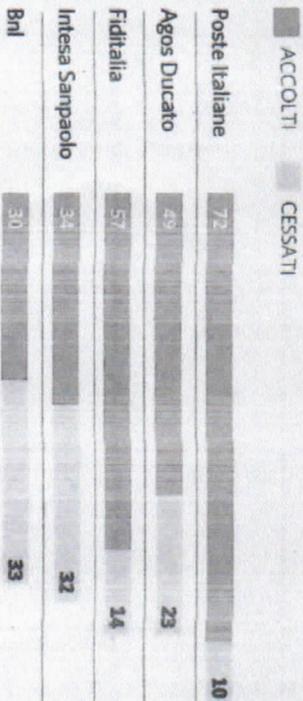
statistiche pubblicate dalla relazione indicano che è il caso davanti a un "no" della banca, di attivarsi per difendere i propri diritti.

I ricorsi all'Abf ovviamente non sono lo strumento che può difendere il cittadino rispetto alle grandi truffe o alle ipotesi che vedono cooperare faccendieri e truffatori. Però l'Abf rappresenta un elemento importante di ammodernamento del sistema, del quale i cittadini mostrano di fidarsi, non solo con più di 5 mila ricorsi in un anno, ma anche con circa 14 mila accessi al giorno al sito. Un dato che mostra come sia forte il bisogno di trasparenza e di tutela da parte dei risparmiatori. Ricordiamo però che la possibilità di rivolgersi all'Arbitro bancario finanziario ha un limite di importo (100 mila euro) quando il cittadino richieda la restituzione di una somma a qualsiasi titolo e di materia. L'Abf infatti si occupa di controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari, ma non quelle relative alle attività di investimento e alle altre fattispecie regolate dal Testo Unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria». In questo caso infatti i cittadini hanno a disposizione altre possibilità di mediazione e segnalazione (si veda l'altro articolo in pagina).

Un anno di reclami

QUANDO VINCE IL CLIENTE

Incidenza ricorsi accolti e cessati per intermediario (estratto). Valori %



LE CONTROVERSIE

Ricorsi ricevuti per tipologia di intermediario, unità e valori percentuali

	UNITÀ 2011	UNITÀ 2012	VAR. %
Banche	2.408	3.095	+29
di cui: Banche Spa	1.966	2.318	+18
Banche popolari	162	357	+120
Banche estere	195	319	+64
Banche di credito cooperativo	85	101	+19
Poste Italiane	481	1.600	+233
Finanziarie ex articolo 107	581	747	+29
Istituti di pagamento	5	54	+5
Imel	1	6	+500
Contiffi	6	5	-17
Soggetti non tenuti ad aderire	39	79	+103
Totale	3.578	5.653	+58

RISPARMIO & FAMIGLIA

IL PUNTO

Prestiti, dimmi cosa acquisti e saprò se darteli

di Luigi Guiso*

Il mestiere del banchiere è stato per secoli e continuerà a essere quello di capire il merito di credito delle persone, fatto di due componenti: capacità di restituire un prestito e volontà di restituirlo. La prima dipende dai guadagni futuri del cliente, la seconda dai suoi senso morale, onestà e avventatezza. Per farsi un'idea i banchieri hanno fatto uso di qualunque informazione utile: dai redditi passati alla storia dei prestiti ottenuti, dall'esistenza di cambiali non pagate fino alle schede sull'onorabilità della persona compilate da carabinieri in pensione attingendo dai giudizi della comunità. La tecnologia influenza l'informazione da usare. Oggi la disponibilità enorme di dati sulle varie attività delle singole persone amplifica a dismisura le informazioni per catalogare il merito di credito. Ma cosa può essere utile allo scopo? Ebbene, il tipo di beni che compriamo rivela se siamo dei buoni pagatori dei debiti o no. Usando i dati di un'impresa messicana che vende una vasta gamma di beni, accendendo un prestito per ogni acquisto, è stato documentato che, a parità di reddito, sesso, e altro chi compra certi tipi di beni è più a rischio di non restituire il prestito. In particolare i prestiti per acquistare beni voluttuari o di lusso - cellulari, orologi d'oro, gioielli - sono a maggior rischio rispetto a quelli per acquistare beni di prima necessità come un frigorifero o un materasso. Ma non è la natura del bene che determina se il prestito viene onorato. È la tipologia della persona che spende di più o di meno in beni voluttuari che fa la differenza. Chi destina una parte rilevante del proprio reddito ad acquistare beni voluttuari è meno incline a restituire i prestiti anche quando compra a credito un materasso. Scoperto questo, l'impresa sta rivedendo i criteri di concessione dei prestiti usando la tipologia degli acquisti per stabilire il merito di credito. Non è difficile vedere il futuro: se le banche potranno accedere ai dati sul social network potranno finalmente applicare su larga scala il famoso detto "dimmi con chi vai e ti dirò chi sei".

*Axa Professor of Household Finance (Eief)

IL BILANCIO DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Con i ricorsi all'Abf scatta la vigilanza di Banca d'Italia

Sono cresciute del 58% le istanze presentate ma si allungano i tempi. Allo studio nuovi collegi

Antonio Criscione

■ Nel corso del 2012 l'Arbitro bancario finanziario ha ricevuto 5.653 ricorsi, il 58 per cento in più rispetto all'anno precedente. Il 65 per cento delle decisioni adottate dall'Abf sono state favorevoli ai risparmiatori (per le materie più trattate si veda il grafico qui accanto). È quanto emerge dalla relazione sulla gestione per il 2012 della Banca d'Italia presentata lo scorso 31 maggio a Roma. Una crescita dei numeri, ma non solo, perché la Banca d'Italia scommette decisamente sull'Abf.

Il Governatore Ignazio Visco, nelle considerazioni all'assemblea ordinaria dei partecipanti (si veda Il Sole 24 Ore del giorno successivo), ha affermato, riferito all'Arbitro: «Intendiamo rafforzare le strutture, prendendo in considerazione un incremento del numero dei collegi». Non solo: il Governatore ha anche affermato che «la prontezza nell'adeguarsi alle sue decisioni è un elemento di valutazione delle

banche da parte della Vigilanza». A parte le parole di apprezzamento, pure contenute nelle considerazioni, si vede che questo istituto gode di piena fiducia di via Nazionale.

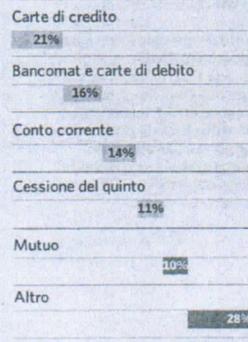
La relazione sulla gestione di Bankitalia di fatto anticipa la relazione dell'Arbitro per il 2012, dando alcune delle indicazioni più significative sull'andamento dell'istituto nello scorso anno. I ricorsi giunti a decisione nel 2012, pari a 4.301, hanno avuto esito favorevole per i clienti degli istituti finanziari nel 65% dei casi. L'esito è considerato favorevole non solo quando c'è l'accoglimento delle richieste dei risparmiatori da parte dell'Arbitro, ma anche se sono intervenute dichiarazioni di cessazione della materia del contendere per effetto della soddisfazione del cliente in corso di giudizio.

Il "successo" dell'Abf ha avuto anche qualche lato negativo. Infatti secondo i dati relativi al 2012 i tempi medi per la conclusione delle procedure di ricorso sono stati maggiori rispetto a quanto previsto dalle disposizioni sull'Arbitro: 219 giorni medi effettivi contro i 165 previsti, comprensivi di eventuali sospensioni per integrazioni documentali.

È proprio questo allungamento dei termini che spiega le parole del Governatore Visco sulla necessità di potenziamento delle strutture a

I ricorsi sotto la lente

Dei 5.653 ricorsi presentati nel 2012 all'Abf (le materie sono riportate nel grafico in basso), come segnala Bankitalia, la maggior parte (4.765) è stata presentata da consumatori, il resto da imprese e professionisti. Hanno riguardato banche (55%), Poste Italiane (28%), intermediari ex all'articolo 107 del Tub (13%); i ricorsi residui hanno interessato istituti di pagamento, intermediari ex articolo 106 del Tub e Imel



Fonte: Banca d'Italia, Relazione sulla gestione 2012

livello organizzativo, ma anche su un possibile aumento del numero dei collegi territoriali, per aumentare la capacità di risposta complessiva dell'organismo rispetto alle richieste del mondo dei risparmiatori. Per quanto riguarda l'efficienza anche sul piano della coerenza delle decisioni assunte, la relazione ricorda che «nel corso del 2012 è stato costituito un collegio di coordinamento, per favorire l'uniformità degli orientamenti dei tre collegi in cui si articola l'Abf».

Il Governatore ha ricordato anche che la prontezza dell'adeguamento alle decisioni dell'Abf costituisce un elemento tenuto in considerazione ai fini della funzione di vigilanza di Bankitalia. La relazione sulla gestione spiega che «la giurisprudenza dell'Abf e gli accertamenti espliciti di trasparenza hanno fatto emergere, ad esempio, aspetti critici nelle prassi adottate dagli intermediari in tema di modifiche unilaterali delle condizioni applicate ai clienti (il cosiddetto ius variandi, previsto dall'art. 118 del Testo unico bancario); la Banca d'Italia ha effettuato interventi nei confronti degli intermediari interessati e avviato approfondimenti di carattere generale».

a.criscione@ilssole24ore.com
© RIPRODUZIONE RISERVATA

I ritocchi necessari alla legge sull'usura

Molti i nodi da sciogliere anche dopo l'intervento recente di via Nazionale

Gianfranco Ursino

■ Con un comunicato, il 29 maggio Banca d'Italia è intervenuta sul tema dell'usura sopravvenuta per evidenziare la decisione dell'Abf n° 1796 del 3 aprile 2013 e rimandare alle istruzioni del 2010 per rivelare il tasso effettivo globale ai sensi della legge sull'usura. Una comunicazione di poche righe che merita qualche approfondimento, anche perché su diversi punti la normativa non è chiara. Forse, il comunicato vuole proprio sottolineare la necessità di ritoccare la legge sull'usura (legge 108/1996).

La decisione dell'Abf di Napoli (si veda Plus24 del 25 maggio), in contraddizione con precedenti pronunce giurisprudenziali ma in linea con

la sentenza della Cassazione 602/2013, ha stabilito che il tasso è da considerarsi usurario anche quando supera il valore soglia durante la vita del contratto e non solo al momento della stipula. La decisione dell'Abf ha per oggetto il riconoscimento dell'usura sopravvenuta nel caso di una carta di credito revolving. In linea generale, però, tra le righe della decisione redatta dall'avvocato Giuseppe Carriero, designato come membro dell'Abf dalla stessa Banca d'Italia, è possibile cogliere più riferimenti sull'applicabilità, almeno in linea di principio, dell'usura sopravvenuta anche ai mutui e ad altri finanziamenti. In particolare viene sottolineato che "riguardo a questa complessa e non univoca questione, nel nostro ordinamento sono presenti indicazioni contrastanti che sollecitano dubbi di non trascurabile momento sulla sua condivisione, legittimando con ciò percorsi interpretativi di segno diverso".

Inoltre, se per l'usura originaria, in virtù dell'articolo 1815 del Codice

Civile, gli interessi considerati usurari vengono azzerati, per l'usura sopravvenuta - non essendoci riferimenti specifici nel nostro ordinamento - l'Abf ha richiamato la sentenza 602/2013, decidendo di sterilizzare gli interessi eccedenti il tasso soglia e non di azzerarli. Su questi pun-

ti il comunicato di Bankitalia non ha fornito le necessarie precisazioni, ma si è limitato a rinviare alle richiamate istruzioni di vigilanza.

Istruzioni di vigilanza che fanno emergere un altro punto spinoso: gli interessi di mora vanno considerati ai fini della determinazione del superamento del tasso soglia di usura? Il decreto ministeriale che ogni trimestre determina i valori soglia all'articolo 3, comma 4, sancisce puntualmente che il Tegn è costruito senza considerare gli interessi di mora. Nei contenzioni le banche potrebbero quindi sostenere che, per verificare il rispetto di questo limite, non vanno considerati gli interessi di mora che fanno pagare ai clienti in caso di ritardati pagamenti. Tutte questioni che dovrebbero far convenire il legislatore sulla necessità di rivedere la normativa sull'usura, perché altrimenti si rischia di generare un proliferare di pronunciamenti non univoci, che mettono a repentaglio lo svolgimento dell'attività bancaria.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'ANTICIPAZIONE



LA DECISIONE DELL'ABF Plus24 del 25 maggio segnalava il "rivoluzionario" provvedimento in materia di usura sopravvenuta

Sale Plus

30.5.2015

Fondi pensione e assicurazioni, Italia battuta dalla Germania

Nella "foto" di Bankitalia, tedeschi e francesi pensano di più al futuro e ai rischi

Vitaliano D'Angerio

■ Futuro e rischi annessi. Gli italiani sono battuti da tedeschi e francesi nella propensione a sottoscrivere polizze e fondi pensione. È quanto emerge dalla recente relazione di Bankitalia.

Nello specifico l'istituto centrale ha analizzato e quantificato riserve tecniche assicurative, fondi pensione e fondi di quiescenza; e poi ne ha calcolato la percentuale sul complesso delle attività finanziarie delle famiglie italiane, effettuando il confronto con altri Stati. Ebbene sui quasi 4 mila miliardi di attività finanziarie, gli italiani ritagliano una fetta del 20,4% per fondi pensione e assicurazioni contro il 36,2% dei francesi e il 36,8% dei tedeschi. Gli spagnoli invece sono a quota 16,2 per cento. La media dell'area euro è del 32,6 per cento. Da segnalare però che, benché minimo, vi è stato in Italia un incremento della percentuale di attività finanziarie destinate a polizze e fondi pensione: nel 2013, infatti, la quota era del 19,2 per cento.

C'è però chi fa notare che la vera scommessa degli italiani sul futuro è l'abitazione più che l'investimento in prodotti previdenziali o assicurativi. È la casa l'asset su cui punta la famiglia media, tanto che le banche stanno offrendo agli anziani prodotti come il prestito vitalizio ipotecario per trasformare il mattone in flussi di finanziamento. Resta comunque il "macigno" del nuovo sistema pensionistico: il contributivo (vado in pensione con quanto ho versato) e l'allungamento delle aspettative di vita, obbligano a privilegiare una "gamba previdenziale" in aggiunta al pilastro Inps o a quello delle casse previdenziali (per i professionisti). In caso contrario, la forbice fra stipendio e pensione sarà ancora più ampia.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

La liquidità resta alta anche se rende pochissimo

L'abitudine di lasciare tanto sui c/c è culturale, l'interesse è sempre meno

■ Un segnale di distensione e di minor paura di improvvisi eventi negativi è la liquidità detenuta "a vista" presso gli intermediari. Nel gergo bancario si intendono banconote, monete e depositi liberi di conto corrente che possono essere ritirati in qualsiasi momento, quindi senza vincoli di durata.

Da questo punto di vista la svolta non c'è ancora: la liquidità resta alta (vedi tabella centrale) e tende a crescere. Sta calando l'utilizzo di pronti contro termine (Pct), bond bancari e conti deposito.

Stiamo parlando di 1.700 miliardi. «Non si è ancora osservata una riduzione della quota di ricchezza detenuta in attività liquide a scopi precauzionali (circolante e depositi)». Nel percepito nazionale il denaro in conto corrente è vissuto come un investimento, di cui si vuole sapere l'interesse. Magari senza neppure cercare il vero rendimento netto perché non si prendono in considerazione le spese.

Per ragioni culturali la liquidità resta estremamente alta, indipendentemente dalle necessità di possibile impiego immediato. È un fenomeno comune ad altri paesi europei, un'abitudine che rischia di costare molto con i tassi ai minimi.

Secondo i dati dell'Associazione bancaria italiana (Abi), ad aprile, il tasso medio sul totale della raccolta bancaria da clientela (somma di depositi, obbligazioni e pronti contro termine in euro a famiglie e società non finanziarie) era dell'1,36% (1,37% a marzo 2015). Sui depositi (conti correnti, depositi a risparmio e certificati di deposito) era sceso allo 0,63% (0,65%). Interessi che non sono netti, perché bisogna considerare le spese di tenuta del conto che, proporzionalmente, incidono di più.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Crescono le liti davanti all'Abf e gli esposti a via Nazionale

Allarme dagli indicatori della soddisfazione dei risparmiatori

■ Risparmiatori più attenti ai propri diritti o aumento del livello di allarme nei rapporti tra questi e le banche? La relazione sulla gestione per il 2014 della banca d'Italia mostra una (ulteriore) crescita dei ricorsi all'arbitro bancario finanziario (Abf) e gli esposti alla Banca d'Italia. Davanti all'Abf nel 2014 sono arrivati 11.237 ricorsi: il 43% in più rispetto all'anno precedente. E ancora quest'anno come l'anno scorso la parte del leone l'hanno fatta le vicende sulla cessione del quinto dello stipendio o della pensione. Ma in percentuale ancora maggiore: un caso su tre di ricorsi all'Abf riguardava questo tema, con particolare riferimento ai casi di estinzione anticipata (temi ampiamente trattati da Plus24 l'anno scorso). Una situazione confermata anche dal fatto che nel 23% dei casi i ricorsi riguardavano intermediari finanziari degli elenchi speciali, che su questi temi hanno creato più problemi ai clienti. Il 52% dei ricorsi era contro banche e il 22 contro Poste italiane. Nel 67% dei casi decisi (8.500 lo scorso anno) i risparmiatori hanno avuto del tutto o in parte ragione, anche se si sono allungati i tempi delle decisioni. Il dato emerge dalla relazione sulla gestione di Bankitalia presentata nei giorni scorsi, dal quale emerge che ancora più numerosi dei ricorsi all'Abf sono stati gli esposti arrivati direttamente a Via Nazionale: 13.845 nel 2014, ovvero 2.200 in più rispetto all'anno precedente, con un forte incremento delle contestazioni delle indebite iscrizioni alle centrali rischi, ma restano sempre molti quelli in materia di usura. Esposti e ricorsi all'Abf (anche se questi ultimi molto influenzati dalla vicenda cessione del quinto) sono un termometro del rapporto banche-clienti. La cartella clinica di Bankitalia indica una temperatura in aumento. — An.Cr.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

zione alla direttiva si deve «prevedere che il diritto del consumatore all'estinzione anticipata sia esercitabile senza applicazione di commissioni, indennità od oneri». Il Governo quindi prende posizione a favore del mantenimento della situazione attuale per la quale non è prevista penale per l'estinzione anticipata. Il testo del Ddl dovrà ora essere convertito in legge dalle Camere e quindi non è da escludere che le pressioni per cambiare la situazione si eserciteranno in quella sede. Per il momento però si può immaginare che la presa di posizione

data entro la quale la delega dovrà essere esercitata.

Il testo della lettera q, riportato in grassetto nella bozza del testo del disegno di legge, anche all'interno della relazione viene semplicemente riportato, ma non illustrato come avviene per le altre lettere del primo comma dell'articolo 12. Il tutto dà l'impressione di un'introduzione avvenuta all'ultimo momento, che però proprio per questo sembra mostrare la consapevolezza dell'intenzione che si esprimeva con quel testo e una chiara decisione in tal senso.

REGOLE SUGLI INTERMEDIARI

Il recepimento della direttiva si segnala anche per le conseguenze sulle figure che partecipano all'intermediazione del credito. La relazione al Ddl spiega infatti «la direttiva introduce un regime armonizzato per la registrazione e i controlli riguardanti gli intermediari del credito (ossia gli agenti e i mediatori). In tale quadro, la libertà di stabilimento e la libera prestazione di servizi vengono disciplinate mediante l'introduzione del c.d. "passaporto eu-

Inoltre andrà prevista la figura del «mediatore creditizio indipendente», infatti la relazione spiega: «Considerato che a oggi la figura del mediatore creditizio non è interamente indipendente rispetto agli intermediari finanziari (dai quali può ricevere un compenso), ai fini dello svolgimento dell'attività di consulenza indipendente i criteri di delega contemplano l'individuazione del "mediatore creditizio indipendente", che non percepisca compensi dal soggetto finanziatore.

Interessi «limitati» sulle rate sospese

L'arbitro bancario a favore dei clienti anche sui finanziamenti in valuta

■ L'estinzione dei mutui o la loro sospensione non manca di impegnare con una certa continuità l'Arbitro bancario finanziario. Due temi in particolare hanno tenuto banco davanti al collegio di coordinamento (un po' le sezioni unite dell'Abf) ancora nel suo ultimo incontro: la sospensione dei mutui per calamità naturale, l'estinzione dei mutui in valuta. Due temi già trattati dall'Abf ma sul quale il collegio di coordinamento viene chiamato ad approfondire rispetto a nuove situazioni prospettate le indicazioni di principio già date.

La sospensione dei mutui viene affrontata in due decisioni dell'Abf con la data dello scorso 29 luglio (la 5885/15 e la 5877/15), relative a casi legati al ter-

I PRINCIPI VALIDI PER I TERREMOTATI

LA DECISIONE 5885/2015

La «legge non prevede che la regolarizzazione del debito del mutuatario coinvolto nell'evento sismico debba subire addirittura un aggravio economico per effetto del beneficio della sospensione...», deve concludersi nel senso che sulle rate sospese il mutuatario è tenuto a pagare interessi corrispettivi, calcolati però non sull'intero capitale residuo, ma sull'ammontare delle rate sospese, comprensivo di capitale e di interessi inclusi nel debito monetario espresso da ciascuna rata... Gli "interessi di sospensione" vanno quindi correlati al numero e all'ammontare delle rate sospese e a una durata corrispondente al periodo di sospensione».

saggio patito con la sospensione, vanno calcolati sulle somme sospese e non sull'intera somma residua del mutuo all'esto del periodo di fermo delle rate.

Nel caso della estinzione anticipata di mutui in valuta, indicizzata al franco svizzero, l'Abf (sul mutui in valuta si vedano le decisioni 5855/15 e 5866/15) ha risposto la constatazione per cui: la «clausola contrattuale prospetta che gli importi già restituiti o ancora dovuti dal mutuatario siano dapprima convertiti in franchi svizzeri al "tasso di cambio convenzionale", e l'importo così ottenuto sia poi riconvertito in euro al tasso di cambio corrente, ma non espone affatto le operazioni aritmetiche che debbano essere eseguite al fine di realizzare tale duplice conversione da una valuta all'altra (e viceversa)». Motivo per il quale la duplice conversione viene ancora una volta bocciata dall'Abf, per il quale i criteri di calcolo devono sempre essere chiari. — **An.Cr.**

Sole 24h On Line 19.9.2015

RISPARMIO & INVESTIMENTI

CONTRATTI BANCARI

Uno stop sulla mora anche senza usura

L'Arbitro bancario finanziario non cumula gli interessi ma censura le penalità eccessive

Antonio Crisoleone

■ I tassi moratori possono essere eccessivi e se lo sono possono essere "sforbiati" dal giudice (o dall'arbitro). Ma per farlo non si chiama in causa la questione se sia possibile o meno cumulare interessi corrispettivi e interessi di mora, per poi confrontare questa somma alla soglia di usura. Si potrebbe definire un po' come la mossa del cavallone quella con la quale l'Arbitro bancario finanziario (Abf) ha censurato l'entità degli interessi moratori previsti da un contratto di conto corrente sottoscritto tra una banca e una società.

Procediamo con ordine. La decisione alla quale si fa riferimento è del collegio di coordinamento dell'Abf, ovvero l'organismo, che ri-

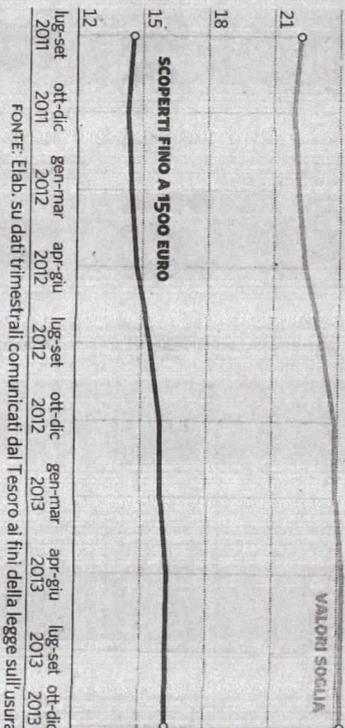
sa (almeno al momento della chiusura di Plus24) la sua pubblicazione.

La decisione dell'Abf è complessa ed articolata (22 pagine stilate a tempo di record dal relatore Antonio Gambaro), ma la conclusione fondamentale a cui perviene è che interessi moratori e interessi corrispettivi non possano essere cumulati per essere poi rapportati alle soglie rilevanti ai fini antiusura. Gli interessi corrispettivi infatti rappresentano il costo dell'erogazione del credito, mentre invece quelli moratori risorano il danno per il mancato incasso di quanto dovuto al momento previsto. Da questo punto di vista l'orientamento dell'Abf non si discosta dalla giurisprudenza dei tribunali di merito, che già si sono pronunciati sul punto (in particolare quelli di Milano e Trani già segnalati su Plus24 del 1° e del 29 marzo scorsi). Del resto i commentatori non sono neanche tutti dell'opinione che alla tesi del cumulo pervenis-

se neanche la famosa sentenza 350/2013 della Cassazione, che viene spesso citata come riferimento per questo tipo di situazioni. L'Abf esclude l'applicabilità delle norme che permettono l'azzeramento degli interessi, se si scalfina appunto nell'usura per il cumulo degli interessi. Non in modo assoluto però: se le pattuizioni sui tassi di mora dovessero essere parte di un disegno volto ad aggirare le norme antiusura, l'azzeramento di tutti gli interessi potrebbe scattare lo stesso. Un altro punto importante riguarda la questione se il tasso soglia rilevato attraverso le previste maggiorazioni del tasso effettivo globale medio (Tegm, che somma gli altri oneri del finanziamento all'interesse corrispettivo), valga come limite invalicabile anche per gli interessi moratori. Proprio però perché l'Abf ha spiegato che le due grandezze non sono commensurabili, la risposta è no.

Ma a questo punto non arriva la parola fine. Nel caso da cui si partiva, quello oggetto del ricorso, il contratto prevedeva un tasso nominale al 5% e uno di mora al 16,3875 per cento. La stessa percentuale -

L'ascesa
Tassi effettivi globali medi (Tegm) praticati dalle banche sugli scoperti senza affidamento inferiori a 1500 euro e relativi valori soglia



Conto sempre più salato per chi va in rosso
Perizia econométrica, attenzione a chi la fa

SCOPERTI CONTO CORRENTE
L'escalation dei tassi debitori e commissioni fuori controllo

Gianfranco Ursino

■ Continua la corsa dei tassi effettivi globali medi (Tegm) rilevati dal Mef e Banca d'Italia ai fini dell'usura. Un'escalation che era facile prevedere.

COMMERCIALISTI
I costi dipendono dai prodotti finanziari da analizzare

Vitaliano D'Angerio

■ Va molto di moda tra imprenditori e risparmiatori che si sentono vessati dalle banche. E la perizia econométrica redatta in

LA PAROLA CHIAVE

PROFESSIONISTI DEL RISPARMIO

TASSI ECCESSIVI

Per il consumatore è nulla la mora, se eccessiva

La soluzione dell'Abf per i comuni cittadini va oltre il regime di semplice riducibilità da parte del giudice

Antonio Criscione

■ Sulle conseguenze di un interesse di mora eccessivo, per il "non consumatore" soluzione diversa da quella scelta per il "consumatore". E per quest'ultimo un tasso di mora eccessivo è nullo e non semplicemente "riducibile" da parte del giudice. E questa la conclusione alla quale arriva la decisione 2666/14 del 30 aprile del collegio di coordinamento dell'Arbitro bancario finanziario, sul tema della cumulabilità o meno dell'interesse di mora e dell'interesse corrispettivo ai fini del superamento del tasso soglia d'usura. La decisione arriva a circa un mese dalla precedente, che porta la data del 28 marzo, che aveva affrontato lo

toro Antonio Gambaro, del collegio milanese, in entrambi i casi, come di regola a guidare il "coordinamento" è il presidente del collegio di Roma, Giuseppe Marziale), anch'essa in realtà adottata nella riunione del collegio di coordinamento del 14 marzo scorso, come la 1875/2014, condivide alcuni punti fermi rispetto all'altra pronuncia. Il punto centrale in entrambi i casi è infatti l'impossibilità di operare una "sommatoria" del tasso degli interessi corrispettivi e di quelli moratori - in vista del relativo confronto col "tasso soglia" individuato con riguardo al momento della stipulazione del mutuo e delle conseguenze che se ne intendono trarre sotto il profilo dell'applicazione della sanzione di cui all'art. 1815, co. 2, c.c.). E questo proprio a partire dalla giurisprudenza che normalmente viene citata a questo fine, a partire dalla sentenza 350 del 2013 della Cassazione.

Come spiega la decisione dell'Abf «Dalla lettura di tale decisione, in effetti, emerge come la Cassazione abbia inteso semplicemente ribadire che gli interessi moratori devono es-

UN ORIENTAMENTO IN EVOLUZIONE

LA CASSAZIONE

LA PRONUNCIA DEL 2013

La sentenza 350 del 2013 della Cassazione aveva affermato il principio di diritto per il quale «ai fini dell'applicazione dell'art. 1815 c.c. e dell'art. 644 c.p., si considerano usurari gli interessi che superano il limite stabilito dalla legge al momento in cui sono promessi o comunque convenuti a qualunque titolo, e quindi anche a titolo d'interessi moratori». Una pronuncia che secondo l'Abf ha «inteso semplicemente ribadire che gli interessi moratori devono essere assoggettati al vaglio di usurarietà al pari di quelli corrispettivi», senza che si possano sommare le due tipologie di interessi per arrivare a stabilire se il tasso soglia (calcolato sulla base della rilevazione periodica da parte della Banca d'Italia di una serie di parametri tra i quali però non c'è il tasso di mora) sia stato o

L'Arbitro bancario

IL CREDITORE NON CONSUMATORE

Due gli orientamenti adottati dall'Abf in merito alla questione per il non consumatore è stato stabilito che non si sommano interessi corrispettivi e di mora, ma che se questi ultimi sono eccessivi vengono ridotti d'ufficio dal giudice. A stabilire questo principio è stato il collegio di coordinamento in una decisione del 28 marzo scorso.

IL CONSUMATORE

Nel caso di un interesse di mora eccessivo per un consumatore invece la strada seguita dall'Abf in applicazione del Codice del consumo è quella di arrivare a decretare la sua nullità, richiamando la nullità delle clausole vessatorie.

L'annullamento dell'interesse di mora però non travolge l'interesse corrispettivo dovuto cioè dal cliente della banca per il fatto di

LETTERA DA
WALL STREET

Mario
Platero

Se il razzismo
influisce sugli
investimenti

Siamo ancora in odore di festa dei lavoratori e mi ha colpito come un'associazione padronale Usa abbia punito uno dei suoi membri per proteggere i diritti della forza lavoro. Mi riferisco alla decisione della Nba (la lega Basket americana che raccoglie i proprietari di tutte le squadre) di sospendere a vita Donald Sterling proprietario dei Clippers di Los Angeles, di multarlo per 2,5 milioni di dollari e di chiedere la vendita della sua squadra per certi suoi commenti razzisti. La vicenda mi ha colpito perché da noi si proclamava tolleranza zero negli stadi, dove è normale vedere striscioni antisemiti o razzisti, ma poi si fa poco o nulla. Ho avuto un paio di giorni fa una chiacchierata alla radio con Maurizio Beretta il