**A Roma Tre la presentazione della Relazione svolta dall’Arbitro Bancario e Finanziario nel 2016**

di Andrea Zanello

Nell’ambito dei sistemi alternativi di risoluzione delle controversie l’Arbitro Bancario Finanziario è oggi un organismo che si è conquistato uno spazio proprio con una organizzazione ogni anno più articolata ed effi­ciente e facendo fronte ad un sempre più elevato numero di questioni, di cui molte di importo contenuto e che difficilmente avrebbero accesso ai tribunali a causa dei costi e dei tempi del processo civile.

ABF ha finito così per assumere un ruolo non già e non tanto di alternativa  alla giustizia ordinaria, ma di strumento di tutela in più per il cliente, che ha allar­gato il no­vero delle lamentele a cui si può in concreto porre ri­medio e che, più che sostituirsi alla giustizia ordinaria o limitarsi ad alleggerirne l’arretrato, la integra.

Un modo nuovo e diverso, ma utile e concreto per ampliare le tutele della parte de­bole e per innalzare il livello di realizzazione dei reciproci diritti e do­veri.

Questa è forse la più importante delle conclusioni con cui si è chiuso l’evento di presentazione della Relazione sull’attività svolta dall’ABF nel 2016, svoltosi presso la Facoltà di Giurispru­denza dell’Università Roma Tre lo scorso 20 luglio.

Presentata dal Capo Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca d’Italia Magda Bianco e dal responsabile della Divisione Coordinamento ABF Marghe­rita Cartechini, la Rela­zione (pubblicata sul sito istituzionale di ABF) è stata discussa dal Presidente del Collegio ABF di Pa­lermo Maria Rosa Maugeri, dal Presidente del Conciliatore Bancario Finanziario Chiara Mancini e dal Presidente del Movimento Difesa del Cittadino Francesco Luongo, sotto la stimolante e preziosa mo­derazione del Primo Presidente Aggiunto della Corte Su­prema di Cassazione Renato Rordorf. Ha concluso i lavori il Vice Direttore Generale della Banca d’Italia Luigi Fede­rico Signorini.

Come è noto l’ABF, competente in materia di rapporti e servizi bancari e finan­ziari, si af­fianca in parallelo agli altri istituti di ADR (*in primis*, mediazione e negozia­zione assi­stita) che mirano, invece, a promuovere e facilitare un percorso conciliativo consensuale.

La specificità di ABF sta nel fatto che l’arbitro affronta il merito delle questioni introdotte ed emette decisioni, che sono però prive di effica­cia esecu­tiva e non vin­co­lanti per le parti, le quali, pur sostanzialmente obbligate a presen­tarsi, re­stano libere di agire comunque in giudizio: una sorta di parere *pro ve­ritate* e secondo diritto, prove­niente da una fonte terza e imparziale, tecnicamente qualificata e, come tale, dotata di un elevato grado di attendibilità.

L’adesione spontanea è quindi la norma, con un tasso di inadempimento infe­riore all’1% dei casi.

E a ciò si aggiunga che, laddove all’inadempimento sia seguito un contenzioso, l’esito del giudizio è risultato conforme alla decisione dell’Arbitro nel 73% dei casi.

I dati del 2016 evidenziano un notevole incremento dei ricorsi presentati presso i sette Collegi attivi sul territorio (Roma, Milano e Palermo, ai quali si sono ag­giunti Torino, Bologna, Bari e Na­poli di nuova istituzione): dai 13.578 ricorsi del 2015 ai 21.652 del 2016, con un + 59,5% do­vuto principal­mente all’aumento dei ricorsi in materia di cessione del quinto dello sti­pendio o della pensione (passati da 7.414 del 2015 a 15.297 del 2016).

Secondo un *trend* sempre cre­scente, nella stragrande maggio­ranza dei casi i ri­correnti appartengono alla categoria dei consumatori: si tratta quindi di persone fisiche che operano, nella sostanza, per esigenze della vita quotidiana e non di professionisti, imprese, società o altri enti.

Per tale tipologia di ricorrente si è passati dall’84% (su 5.900 ricorsi circa) del 2012 al 96% (su 21.652 ricorsi) del 2016.

Nelle 220 riunioni tenutesi nell’anno i Collegi hanno deciso 14.739 casi (13.770 decisioni di merito e 609 pronunce di inammissibilità), con una percentuale di accogli­mento del 49,47% (6.812 casi).

Il che ha comportato il riconoscimento alla clientela di oltre 13 milioni di euro: una risposta in tempi ragionevolmente brevi ad una domanda altrimenti destinata a ri­manere inevasa.

Da questi numeri promana la funzione (per così dire) *nomofilattica* dell’Arbitro

L’agire dei protagonisti è positivamente condizionato dalla possibilità di di­sporre in anticio di indicazioni consolidate ed affidabili sul da farsi per evitare l’insorgere delle controversie, tanto che è stata rilevata una effettiva diminuzione del contenzioso in al­cune materie, quale ad esempio quella sugli utilizzi fraudolenti delle carte di debito e di credito, in virtù di una razionalizzazione dei comportamenti degli utenti e di un più alto livello dei sistemi di sicurezza, cui ha contribuito (tra gli altri fat­tori) anche l’esperienza emersa in sede arbitrale.

La Relazione contiene pertanto una sintetica rassegna degli orientamenti soprat­tutto del Col­legio di coordinamento e cioè delle “*sezioni unite*” dei Collegi territoriali.

Si segnalano, tra le più importanti, le decisioni in materia di cessione del quinto (nel caso di estinzione anticipata, sui criteri di liquida­zione del rimborso dei costi pa­gati, ma non maturati e sui requisiti per la rimborsabilità delle commissioni versate all’agente; nonché sul diritto e sulla misura del risarcimento del danno per violazione del di­vieto di contrarre un nuovo finanziamento); sui criteri di calcolo del TAEG con parti­colare riferimento ai costi delle polizze assicurative ed al tema della reclamata pos­sibi­lità di sommatoria tra gli interessi corrispettivi e gli interessi di mora; sull’esercizio del c.d. *ius variandi*; sulle varie tematiche relative la fideiussione; sulle spese legali in caso di cessazione della materia del contendere.

Altrettanto rilevante, a conferma dell’elevato tasso di attendibilità delle deci­sioni di cui si è detto, è il capitolo dedicato al rapporto tra l’ABF ed il contenzioso civile.

Mentre sui temi dell’usura in ambito bancario (metodologia di calcolo del TEG; rilevanza degli interessi di mora e dei costi eventuali; usura sopravvenuta) il quadro giu­risprudenziale di legittimità e di merito appare ancora “*variegato*”, anche se la Rela­zione segnala tuttavia una “*crescente attenzione dei giudici per i criteri interpretativi*” dell’arbitro, una ben maggiore conformità emerge sul contezioso relativo ai mutui ed agli altri strumenti di finanziamento (clausola di tasso minimo; indicizzazione al franco svizzero; anatocismo ed ammortamento alla francese); sulle criticità dei servizi di paga­mento (utilizzo non autorizzato delle carte di credito; inesatta esecuzione degli ordini di bonifico); sulle valutazioni che l’intermediario è tenuto a fare prima di segnalare una sofferenza alla centrale dei rischi; sulla sussistenza o meno di obblighi di preavviso nel caso di segnalazioni agli organi di controllo; sulla sfera di legittimazione del fideiussore di avere accesso alla documentazione bancaria.

Si può quindi concludere nel senso che, a poca distanza dalla c.d. stabilizzazione della mediazione, l’evento ha offerto una ulteriore preziosa occasione di riflessione sulla funzione e sul ruolo delle ADR, nel segno della necessità sempre più cogente di accele­rare nella direzione di un nuovo approccio culturale, oltreché tecnico, al problema della mol­tiplicazione dei rapporti giuridici a contenuto prevalentemente economico e del contenzioso da essi conseguente, che non può e non deve cercare le sue soluzioni sem­pre e soltanto nelle aule giudiziarie.