

Associazione
per lo Sviluppo
degli Studi di
Banca e Borsa



Università Cattolica
del Sacro Cuore

C. SALVATORI - L. CRISIGIOVANNI - F. ANELLI - N. PAGNONCELLI

“LA RELAZIONE DI FIDUCIA TRA LA BANCA E IL CLIENTE”

Interventi tenuti nell'ambito del seminario su:
***“Fiducia, innovazione, regole e comportamenti
nell'industria bancaria”***
Castello dell'Oscano - Perugia, 6-7-8 marzo 2008

QUADERNO N. 242

Associazione
per lo Sviluppo
degli Studi di
Banca e Borsa



Università Cattolica
del Sacro Cuore

C. SALVATORI - L. CRISIGIOVANNI - F. ANELLI - N. PAGNONCELLI

“LA RELAZIONE DI FIDUCIA TRA LA BANCA E IL CLIENTE”

Interventi tenuti nell'ambito del seminario su:
***“Fiducia, innovazione, regole e comportamenti
nell'industria bancaria”***
Castello dell'Oscano - Perugia, 6-7-8 marzo 2008

Sede: Presso Università Cattolica del Sacro Cuore - Milano, Largo A. Gemelli, n. 1
Segreteria: Presso Banca Popolare Commercio e Industria - Milano, Via Moscova, 33 - Tel. 62.755.1
Cassiere: Presso Banca Popolare di Milano - Milano, Piazza Meda n. 2/4 - c/c n. 40625

Per ogni informazione circa le pubblicazioni ci si può rivolgere alla Segreteria
dell'Associazione - tel. 02/62.755.252 - E-mail: assbb@bpci.it
sito web: assbb.it

Dott. Carlo SALVATORI,

Amministratore Delegato di Unipol Gruppo Finanziario

Il tema che mi è stato assegnato, centrale oggi per l'intero sistema finanziario, può essere trattato da diversi punti di vista: istituzionale, strategico e operativo.

Limitereò le mie considerazioni al rapporto con la clientela retail e con le piccole e medie imprese, - al rapporto cioè con soggetti che non hanno preparazione finanziaria - escludendo le grandi aziende che, per strutture e professionalità, possono essere assimilate ad operatori finanziari a tutti gli effetti.

Per intermediario finanziario intendo ogni operatore che lavori nei settori bancario, del risparmio gestito, dell'assicurazione e della previdenza. Il denominatore comune è, o dovrebbe essere, la fiducia dei clienti ed è valido per tutti.

Parlerò intanto dell'ambiente in cui ci troviamo ad operare; è un ambiente in rapida evoluzione, sotto la spinta di diversi fattori di cambiamento.

Quindi farò alcune considerazioni sui clienti e la necessità di attenzione, reale e non formale, alle loro esigenze.

Un accenno anche alle crisi che coinvolgono gli operatori finanziari, crisi diverse l'una dall'altra, che nell'analisi ci fanno riflettere sui temi dell'etica.

I temi dell'etica possono apparire distanti e alti, ma sono anche quelli che devono indirizzare il legislatore, i supervisori e gli stessi operatori; sono anche temi che ci permetteranno di andare avanti sulla via del miglioramento del sistema finanziario e della maggiore efficacia dei sistemi di supervisione.

Partiamo dall'ambiente di riferimento e parliamo dei più importanti fattori del cambiamento che hanno inciso, e incidono, nel mercato e sui rapporti che gli intermediari finanziari stabiliscono con i loro clienti.

La **globalizzazione** è un potente fattore di cambiamento. Globalizzazione non è una parola priva di significato, soprattutto non è una parola astratta; ha implicazioni concrete di portata rilevante. Porta con sé logiche nuove, anche indotte e stimolate dall'adozione di diverse direttive comunitarie negli ordinamenti dei Paesi membri.

Globalizzazione vuol dire apertura delle frontiere, vuol dire libera circolazione delle persone, delle merci, dei capitali, delle imprese, e delle idee.

Vuol dire che cambiano le regole del gioco, gli attori e cambiano gli strumenti a disposizione del mercato.

Alla globalizzazione si aggiungono gli effetti delle **tecnologie** che si evolvono, ed evolvono con accelerazioni impensabili solo pochi anni fa. Dall'era dei computer ad internet, alla banda larga, è tutto avvenuto in pochi anni. Le tecnologie modificano rapidamente i modi di pensare, le necessità stesse della società, le aspettative delle persone, le esigenze ed i bisogni delle aziende.

Gli operatori finanziari devono incorporarle nei loro assetti organizzativi, nei modelli distributivi, nella realizzazione dei prodotti. Sono anche esse - le tecnologie - un altro potente fattore di cambiamento, e di propagazione degli effetti, positivi e negativi del loro utilizzo.

È un uso distorto della tecnologia e della matematica e dei modelli matematici, che ha portato talvolta all'abuso di prodotti strutturati, di titoli sintetici, di derivati complessi -, non facili da capire da parte di esperti; figurarsi se comprensibili per clienti non esperti.

Nella società della conoscenza e dell'informazione, cambiano poi le attitudini di quei soggetti economici che sono i **clienti**, i terminali ultimi dei processi della produzione e delle attività finanziarie.

I clienti, le famiglie, ritengono di pretendere molto di più rispetto al passato. Sono sostenuti da una maggiore cultura di base che li porta a svolgere un ruolo attivo nelle scelte di investimento, sono sorretti dai "media" attraverso una comunicazione ampia e articolata, sono sospinti dalla competizione che cresce nelle attività di distribuzione. I clienti vogliono oggi non solo ampie scelte di prodotto, ma vogliono servizi e pretendono di essere assistiti con proposte e soluzioni. Che è un bene se le proposte e le soluzioni sono nell'interesse di tutti gli stakeholders.

Può essere un male se si privilegia solo l'interesse immediato dell'intermediario e del produttore. Perché quello che troppo spesso più conta sono i margini, che risultano tanto più elevati quanto meno trasparenti e complessi sono i prodotti. E talvolta lo stesso intermediario non sa con esattezza cosa il produttore gli mette a disposizione, appunto per quella opacità che talvolta caratterizza certi prodotti.

Un altro fattore di cambiamento è il **mercato finanziario**. Il mercato finanziario è ormai unico, ed è l'insieme del mercato bancario e di quello assicurativo. I due settori, che incorporano anche risparmio gestito e previdenza, stanno infatti tra di loro diventando sempre più intrecciati e sovrapposti.

Questo, per un certo verso, va nella logica delle nuove attese delle famiglie e delle imprese. Non vi è dubbio, noi stiamo assistendo alla convergenza di mercati che fino a qualche anno fa erano separati, e questo anche perché le famiglie e le imprese richiedono risposte a bisogni più complessi, che incorporano contenuti bancari, finanziari ed assicurativi.

E credo si debba guardare sempre di più alle esigenze dei clienti per aree complesse di fabbisogni.

E quindi sia naturale tendere ad eliminare la distinzione fra pura offerta “bancaria” e pura offerta “assicurativa”, rendendole complementari.

Non è un caso - d'altra parte - che ABI e ANIA abbiano avviato un processo di convergenza verso un'unica federazione.

A determinare un rapporto nuovo con i clienti hanno anche contribuito due altri fattori: **la despecializzazione e l'apertura delle frontiere**, con l'apertura dei mercati ad una molteplicità di soggetti, anche provenienti dall'estero, ed assicurazioni di altri Paesi, ma anche retailers, aziende della grande distribuzione organizzata, grandi imprese industriali, tutti soggetti in condizioni anche essi di offrire prodotti e soluzioni finanziarie, in concorrenza con le nostre banche e le nostre assicurazioni.

L'eliminazione delle barriere all'entrata, con l'ingresso di tanti nuovi players, se da un lato costituisce un elemento di stimolo alla concorrenza, dall'altro determina un regime nuovo della concorrenza, che anch'esso genera talvolta una parallela caduta dei livelli di correttezza nei comportamenti.

In un mercato globale, dove tutti possono vendere tutto - e se ci sono le condizioni di base, le autorità non possono negare autorizzazioni ad operare - il rischio di comportamenti “deviati” si fa più elevato. In un mercato in cui tutti cercano uno spazio, il principale rischio è che si complichino i prodotti e cedano i livelli di qualità complessiva.

E come agiscono gli intermediari per mantenere e magari guadagnare posizioni e quote di mercato in ambienti sempre più competitivi. Qui dobbiamo forse fare un piccolo esame di coscienza!

A me pare si reagisca spesso con l'assegnare alle reti commerciali e alle persone sul territorio obiettivi (di volume) sempre

più difficili da raggiungere. L'obbligo a vendere diventa assolutamente centrale e prioritario, lo diventa molto meno l'attenzione all'interesse dei clienti. Se il prodotto poi ha margini più elevati è, per definizione, da preferire nella vendita. Poco importa la poca trasparenza, poco importa il rischio incorporato nel prodotto, poco importa se non si capisce quale è il caricamento di commissioni su quello specifico prodotto.

Si fa talvolta un utilizzo piuttosto sfrenato delle campagne di vendita e si riducono sempre più i tempi delle campagne stesse: dagli obiettivi annuali si passa alle campagne trimestrali, si passa alle campagne mensili. Le reti di vendita vengono stressate.

Queste azioni tendono anche a massimizzare la vendita di prodotti e servizi per un beneficio immediato al conto economico. L'attenzione all'equilibrio generale dei rapporti, l'attenzione alla soddisfazione dei clienti diventa un fattore secondario.

È l'interpretazione di strategie di "shortermismo" perseguite da coloro che cercano, o hanno bisogno, di risultati immediati.

L'orientamento ad un profitto di breve termine, a discapito della sostenibilità nel medio - lungo termine.

È questo orientamento quello che guida una certa categoria di operatori, con qualche dose di spregiudicatezza, direi, a sviluppare e a distribuire prodotti complessi, e talvolta estremi, in cui l'opacità e la scarsa comprensione sono elementi di bassa qualità e di potenziale problematicità.

Dall'altra parte del rapporto ci sono i clienti, alla ricerca di consulenze e di soluzioni per le loro esigenze di investimenti; ed i clienti - a me sembra - avvertono sempre di più la necessità di informazioni semplici e chiare. E dobbiamo dircelo, la grande maggioranza dei fabbisogni del retail, dei fabbisogni delle normali famiglie italiane, può essere coperto da un limitato range di buoni prodotti.

Allora ritorna ancora il perché tante volte si propongono soluzioni che per i clienti - ancorché più preparati di una volta - sono difficili da comprendere, con possibili effetti negativi non facilmente e immediatamente percepiti dai clienti stessi. Ai quali magari viene spiegata solo la componente positiva del prodotto, e si sorvola - per esigenze di vendita - sui rischi in esso incorporati.

Il cliente è talvolta disorientato. Sente poi - oggi più che mai - la necessità di riferimenti precisi dentro le banche. Ed invece difetta spesso di riferimenti, nel turbinio delle ristrutturazioni organizzative di tanti gruppi finanziari e bancari. Si interroga sulla qualità del suo rapporto di oggi con la banca. Le considerazioni che vengono fatte sono svariate.

Ma cara banca, abbiamo parlato per anni di risparmio e della convenienza a costruirlo e difenderlo, oggi mi proponi invece investimenti strani.

Mi spingevi a risparmiare e a custodire la mia sicurezza, mentre oggi mi inviti a spendere di più (campagne di credito al consumo, prestiti personali ed altro).

Mi hai messo in mano carte costose (di credito, di debito e revolving) e mi hai fatto perdere il controllo dei miei debiti e del mio bilancio familiare.

Ti ho chiesto un mutuo per la casa e mi metti in ginocchio con le rate crescenti, specie se sono nelle fasce di reddito più basse.

Ti ho dato i miei risparmi per farli rendere e talvolta non me li hai resi.

Mi sentivo parte di un mondo ("la mia banca"), oggi invece non so più di "chi" sono cliente. Vedo sigle e persone diverse ad ogni piè sospinto.

Avevo amici allo sportello, ora trovo piazzisti sconosciuti che mi vogliono vendere per forza qualche cosa.

A me pare di percepire - senza generalizzare, ovviamente - una certa stanchezza ed una certa sfiducia da parte della clientela, stanchezza e sfiducia che potrebbe tradursi, nel

tempo, in una crisi di rigetto e in una avversione a proposte non semplici e non chiare.

Credo che, in un'ottica di medio-lungo periodo, avranno successo coloro che saranno in grado di stabilire una partnership solida, basata su una maggior trasparenza e una maggior qualità e semplicità nel rispondere alle aspettative delle persone e delle famiglie, piuttosto che solamente sulla vendita di prodotti ad alta marginalità.

Il mio è un gruppo che non incide più di tanto negli equilibri del sistema, ma ci provo lo stesso - con i miei collaboratori - ad agire secondo questi principi. Che sono poi i principi che ho ritrovato in pressoché tutte le carte dei valori aziendali che ho consultato; salvo applicazione pratica, naturalmente.

Se il rapporto con la clientela non è fondato su solide basi e su un interesse reciproco, credo non possa reggere per troppo tempo.

Patti Chiari, certamente, è stato predisposto per andare in quella direzione. Penso che servirebbe qualcosa del genere anche per altri settori, e penso alle assicurazioni.

C'è la **normativa** MIFID che richiede una maggiore tutela delle nostre controparti, in un contesto di regolamentazione unitaria ed organica. La normativa pone all'intermediario finanziario vincoli stringenti per i servizi di consulenza e gestione dei portafogli. È vietato raccomandare servizi non adeguati alle caratteristiche dei clienti, è vietato fornire tali servizi in mancanza di informazioni sul cliente.

Funzionerà? Potrà funzionare se non ci si limiterà a raccogliere generiche informazioni e dichiarazioni a scarico di responsabilità ma si arrivi a prevedere una migliore conoscenza della situazione patrimoniale e finanziaria e della predisposizione al rischio da parte del cliente.

È ovvio che per funzionare occorrerà che i clienti stessi collaborino, e lascino da parte quella ritrosia a mettere a disposizione informazioni che solo se trasmesse possono consentire un'assistenza ed una consulenza più efficaci.

Mettendo le crisi in fila ci rendiamo conto che, per quanto ogni crisi sia unica e non necessariamente correlata alle successive evoluzioni dei mercati, l'elenco è piuttosto lungo in un periodo alquanto breve. Ciascuna di esse ha avuto, ed ha, un impatto sul vissuto dei clienti.

Sia che ne siano direttamente coinvolti, sia che ne subiscano conseguenze in modo indiretto, ovvero che ne ricevano semplicemente l'informazione - e siano pertanto dell'informazione anche emotivamente condizionati.

Le crisi che coinvolgono gli operatori finanziari hanno comunque un grande impatto emotivo, perché - soprattutto le banche - sono considerate dai clienti come un'impresa, ma sono anche considerate come una istituzione di cui fidarsi. Dal momento che le banche sono chiamate a partecipare costruttivamente all'economia del Paese, è tanto evidente quale possa essere il danno nei casi in cui, vedi per esempio i bond argentini, o casi Parmalat e Cirio, le banche in maniera consapevole o anche inconsapevole, sono parte di un processo di distruzione di ricchezza dei loro clienti.

Le crisi più recenti sono quelle relative ai subprime ed all'uso improprio di prodotti strutturati e derivati.

Trovo singolare, parlando con la gente, che molti si sentano profondamente coinvolti nelle crisi provocate dai subprime. È, credo, un effetto mediatico e di comunicazione. I portafogli dei risparmiatori non ne sono stati - direttamente - toccati.

L'impatto pare riguardare - con effetti sugli stati patrimoniali e sui conti economici - soprattutto grandi conglomerati bancari e assicurativi americani ed europei; le banche e le assi-

curazioni del nostro Paese non pare abbiano avuto significative ripercussioni dirette sui loro bilanci.

I motivi del coinvolgimento marginale dei gruppi finanziari del nostro Paese sono, a mio avviso, fondamentalmente due: il primo è che la nostra è una economia molto retail, è una economia di famiglie che acquistano casa per le loro esigenze, di famiglie prudenti per antica tradizione. Fra l'altro, il ricorso ai mutui è concentrato sulle famiglie a reddito più alto. Quindi rischi contenuti e ben diversificati. Il secondo motivo è la prudenza dei nostri banchieri e dei nostri assicuratori; casi di finanziamento pari al 100% del valore dell'immobile acquistato da noi sono stati piuttosto limitati ed oggi, pare, sono stati tolti dai menu. Negli Stati Uniti era quasi prassi raggiungere anche il 120 o 130%, con le autorità monetarie che erano lì a guardare compiaciute, senza muovere un appunto che è uno.

Il vero effetto negativo di quelle crisi da noi non è diretto, ma indotto e deriva piuttosto dal consistente - e mi pare in parte ingiustificato - calo dei valori di borsa e dall'aumento, molto pesante, degli spreads di mercato finanziario. Questo sì che tende a riflettersi, come purtroppo si sta riflettendo, sul costo del denaro per le imprese, sul valore delle gestioni patrimoniali e dei titoli in portafoglio e sulle rate dei mutui delle famiglie.

Si parla spesso che bisogna cambiare le regole. Secondo me questo è un modo per eludere il vero problema. Se guardiamo anche a scandali meno recenti, come Enron e Parmalat, questi non sono certo avvenuti per una carenza di regole di corporate governance. Le regole c'erano. Magari migliorabili, come ogni cosa è migliorabile.

Quello che è mancato è stato il comportamento di coloro che avrebbero dovuto agire in un certo modo, e non lo hanno fatto, e di coloro che avrebbero dovuto "vigilare" all'interno dell'azienda e non lo hanno fatto: chi con dolo e

chi con colpa. Amministratori che non hanno amministrato, controllori che non hanno controllato; dirigenti che non hanno fatto il loro dovere, o hanno assecondato comportamenti delittuosi.

Il problema vero è che spesso le regole non sono rispettate per la mancanza di una giusta sensibilità a questi temi: sia da parte di chi le deve formulare, sia da parte di chi le deve rispettare (i cittadini e le imprese), sia da parte di chi le deve far rispettare e deve giudicare.

Credo sia importante che le istituzioni facciano ognuna la propria parte per recuperare il rapporto di fiducia con la gente.

Gli operatori finanziari da parte loro devono riguadagnarsi la fiducia agendo sul mercato secondo trasparenza, rispettando le attese dei clienti, mettendo a disposizione buoni prodotti e buoni servizi, capaci di soddisfare le aspettative della gente e delle imprese.

Le banche, per la loro specificità, hanno bisogno di vivere in un mondo basato sulla fiducia, quotidianamente costruita dai comportamenti e dai rapporti fra le persone. Sono i rapporti delle persone dentro l'azienda, sono i rapporti dei clienti con i loro interlocutori entro la banca.

Alcune considerazioni sulla **interdipendenza dei mercati** e sulle necessità di un'adeguata supervisione.

Ci troviamo in una fase d'avvio della normativa sul Solvency II, per le assicurazioni – che entrerà in vigore nel 2012 - mentre l'ultima crisi ha rimesso in discussione molti aspetti di Basilea II.

Ho già detto che nel sistema finanziario, - ed in un mercato aperto e globale - tutti gli operatori sono ormai interdipendenti. E lo sono banche e assicurazioni.

Basta solo considerare che gli assicuratori europei investono oltre 6.500 miliardi di Euro di risorse finanziarie nei mercati. Investono capitale proprio e capitale che appartiene agli assicurati. La consistenza di questi investimenti è di fatto un elemento di potenziale trasmissione di turbolenze tra settori, ovunque le turbolenze abbiano inizio. Mi pare chiaro!

Abbiamo anche visto come grandi assicuratori abbiano subito pesanti deprezzamenti del valore dei loro titoli, in gran parte dovuti ad una presenza nei loro portafogli di strumenti di credito acquistati sulla base di ratings elevati, poi dimostratisi inaffidabili. Quei titoli erano stati loro venduti da altri operatori bancari e finanziari. Altro esempio di interdipendenza sui mercati.

Questo suggerisce, perciò, una strategia comune nell'analisi e nella prevenzione delle crisi, e suggerisce inoltre una stretta collaborazione tra Autorità regolatori e operatori di mercato.

Parlavo di prodotti potenzialmente pericolosi. Se la *moral suasion* non basta più - e pare non basti più - forse le autorità dovrebbero intervenire per garantire livelli di qualità e standard di sicurezza più adeguati. E' chiaro che questi prodotti dovrebbero essere distribuiti con maggiori cautele.

Magari si può intervenire con la previsione di un maggiore assorbimento di capitale: la cosiddetta solvibilità. Vale a dire assorbimenti di capitali più elevati per prodotti meno trasparenti e maggiormente rischiosi.

Magari si può intervenire verificando a priori - con adeguata severità - la composizione di quel particolare strumento, imponendo forme di comunicazione più chiare e meglio rispondenti a descrivere la struttura ed il rischio implicito nello strumento.

Magari si possono invitare gli emittenti di prodotti complessi a renderli più leggibili - soprattutto se destinati a finire nei por-

tafogli dei risparmiatori - e, quanto meno, a rendere trasparente la marginalità del prodotto, (quanto rende al conto economico di chi lo emette e quanto al conto economico di chi lo distribuisce).

Magari, e questo vale per le rating agencies, rivedendo i loro criteri di giudizio su certi prodotti. Più importanza al contenuto del prodotto, meno - molto meno - alle garanzie collaterali. Garanzie collaterali che, per quel che sembra di vedere, possono diventare via via, esse stesse, veicoli di instabilità verso altri settori economici.

Trovo francamente risibile che certe cartolarizzazioni siano state valutate come rischio assimilabile al rischio dei bundes tedeschi.

Collaborare per un capitalismo responsabile

Un accenno vorrei anche farlo, infine, alla collaborazione che si dovrebbe approfondire e migliorare con le Associazioni dei Consumatori al di là di pregiudizi, delle ideologie e delle polemiche opportunistiche.

Anche ai fini degli adempimenti; affinché gli adempimenti non siano solamente un esercizio formale di compilazione della modulistica, magari condotto con sufficienza, ma che si prefigurino un rispetto sostanziale e quindi una responsabilità condivisa tra intermediari finanziari e clienti.

Serve a tutti, in fondo, un capitalismo più responsabile, un capitalismo a cui nessuno chiede di rinnegare il profitto, ma che sia però più attento alle esigenze delle varie componenti del processo di produzione del valore, più attento alle istanze di portatori di interessi diversi.

Gli intermediari finanziari devono fare la loro parte nel

prevenire situazioni che potrebbero incrinare il rapporto con la gente, verificando sistematicamente la conformità dei propri comportamenti e delle proprie azioni, e la conformità dei comportamenti e delle azioni delle loro persone, ai principi normativi ed ai codici di autoregolamentazione.

È importante che le istituzioni, gli intermediari finanziari e i clienti - anche attraverso le loro organizzazioni di tutela - siano allineati e concordi nel combattere frodi e truffe da qualunque parte arrivino.

La complessità e la trasversalità dei temi da affrontare suggeriscono, per assicurare la generale stabilità del sistema finanziario, collaborazione tra Regolatori, Autorità di Vigilanza e operatori di mercato, pur nel rispetto delle loro differenze e delle loro autonomie.

Dott.ssa Luisa CRISIGIOVANNI,
Responsabile Relazioni Esterne di Altroconsumo

Migliorare le relazioni tra banche e consumatori¹

Il 2008 è per Altroconsumo², associazione indipendente di consumatori, l'anno dedicato ai servizi finanziari. Per tutto l'anno saremo impegnati in un'attività a 360 gradi per informare ed educare i consumatori di servizi finanziari, ma anche per sostenere le loro richieste ed i loro diritti.

La nostra rivista Soldi&Diritti, supplemento di Altroconsumo specializzato in argomenti di tipo economico e giuridico, dedicherà ogni numero del 2008 ad un approfondimento sull'argomento.

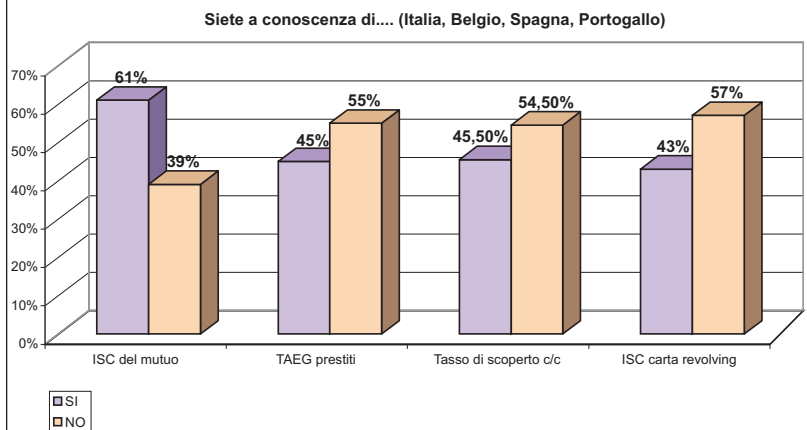
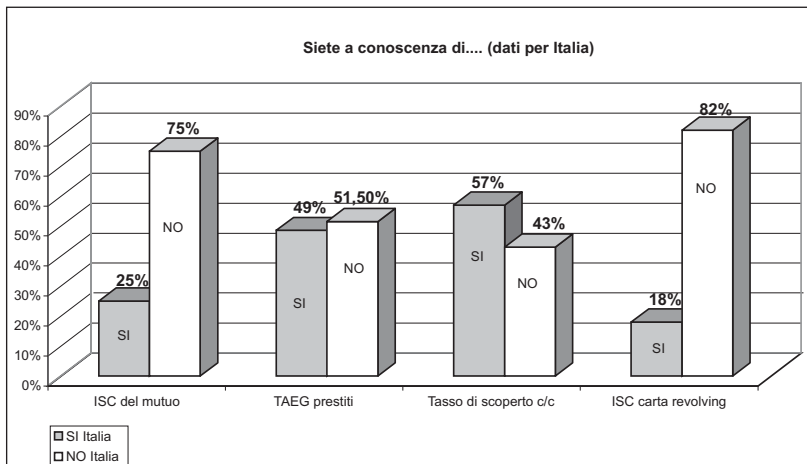
Abbiamo iniziato l'anno con un'inchiesta di respiro internazionale sulle abitudini di risparmio e di indebitamento degli italiani.

Le due tabelle riportate di seguito confermano l'esigenza di:

- maggiore trasparenza del mercato (gli operatori devono fornire le informazioni per una scelta consapevole)
- un'educazione del consumatore al confronto
- maggiore concorrenza.

¹ Il presente articolo è stato scritto con il prezioso contributo e la collaborazione della d.ssa Anna Vizzari dell'Ufficio Studi economico e giuridici di Soldi & Diritti.

² Altroconsumo ha circa 300.000 soci ed è l'unica associazione di consumatori italiana a far parte del BEUC oltre che di CI.



Siete a conoscenza di...

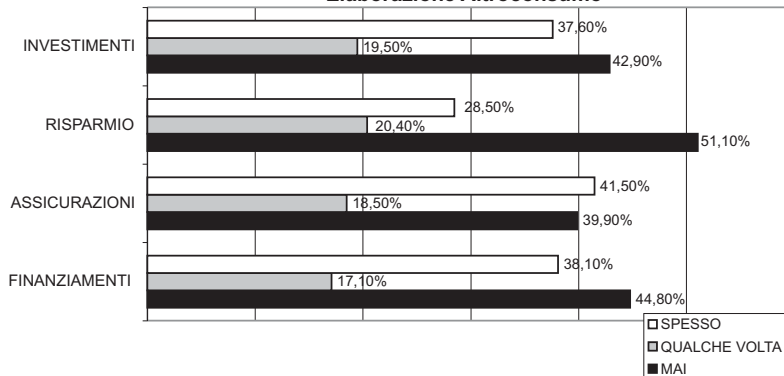
	SI Italia	NO Italia
ISC del mutuo	25%	61%
TAEG prestiti	49%	39%
Tasso di scoperto c/c	57%	45%
ISC carta revolving	18%	55%

I, P, E, B

	SI	NO
ISC del mutuo	57%	45,50%
TAEG prestiti	43%	54,50%
Tasso di scoperto c/c	18%	43%
ISC carta revolving	82%	57%

Quanto confrontano gli Italiani?

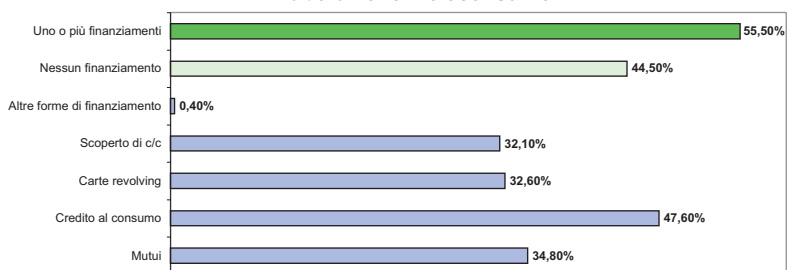
Elaborazione Altroconsumo



	MAI	QUALCHE VOLTA	SPESSO
FINANZIAMENTI	44,80%	17,10%	38,10%
ASSICURAZIONI	39,90%	18,50%	41,50%
RISPARMIO	51,10%	20,40%	28,50%
INVESTIMENTI	42,90%	19,50%	37,60%

I finanziamenti in Italia (risposte multiple)

Elaborazione Altroconsumo



Prodotti di finanziamento posseduti

Mutui	34,80%
Credito al consumo	47,60%
Carte revolving	32,60%
Scoperto di c/c	32,10%
Altre forme di finanziamento	0,40%
Nessun finanziamento	44,50%
Uno o più finanziamenti	55,50%

Sul nostro sito internet (www.altroconsumo.it) è stata creata una sezione apposita sotto lo slogan della nostra campagna: “più informati, meno spennati”, che raggrupperà tutte le attività della campagna annuale, incluse le nostre banche dati (conti correnti ed rc auto) e i nostri fogli di calcolo creati proprio per dare ai consumatori degli strumenti utili al confronto delle condizioni di mercato dei prodotti di tipo bancario e/o finanziario.

In generale Altroconsumo si è sempre preoccupato dell’applicazione delle norme a tutela del risparmio e dei rapporti finanziari, della correttezza e trasparenza degli operatori bancari e finanziari, al fine sia di tutelare il consumatore che di rifondare la fiducia dei risparmiatori negli investimenti, contribuendo, così, anche alla ripresa economica del Paese. Come è noto, una legislazione carente e la frammentazione nell’attività di controllo sono le concause che hanno portato il risparmiatore a soccombere nei casi dei bond Cirio, Parmalat, Giacomelli etc.

Più trasparenza

I costi di estinzione del conto corrente sono stati azzerati dalle cosiddette “lenzuolate” del Ministro dello Sviluppo economico Pier Luigi Bersani. Occorre però eliminare ulteriori impedimenti all’effettiva concorrenza nel mercato dei conti correnti bancari perché possano vincere i migliori.

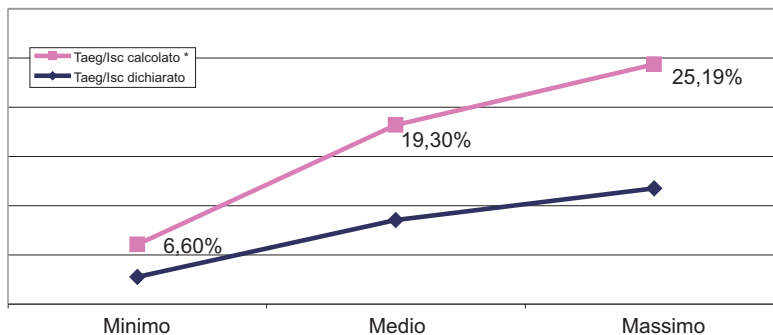
Accade che alcune banche offrano dei particolari **mutui** solo a chi è loro correntista. In questo caso per avere un mutuo interessante il cliente deve aprire un conto. Se obbligatorio, il costo del c/c è giusto sia incluso nell’ISC - (indicatore sintetico del costo) - del mutuo. Costituisce una vera e propria barriera all’uscita chiedere che il conto rimanga aperto nella banca se si ha un mutuo in essere, laddove il pagamento delle rate del mutuo può avvenire da altra banca con RID o bonifico.

Il 15 novembre 2007 l'ABI ha emanato una circolare alle banche in cui è stata approntata una procedura interbancaria per facilitare lo scambio di informazioni tra banche in caso di surrogazione. Si parlava di un tempo massimo di 10-15 giorni lavorativi per questo scambio. A noi sono sempre sembrati troppi e l'auspicio è che questi tempi si riducano.

L'ABI ha aderito dal 2002 al Codice di condotta volontario europeo sul credito ipotecario. L'accordo prevede la consegna da parte del cliente che lo richiama del modulo ESIS. A nostro avviso questo modulo è essenziale per confrontare le offerte delle varie banche, visto che riporta condizioni, oltre che standardizzate, personalizzate rispetto allo specifico mutuo richiesto dal cliente (riporta dunque un TAEG del mutuo valido per il mutuo specificatamente richiesto). Eppure troppo spesso le banche disattendono questo accordo.

Nel gennaio 2008 è poi stata finalmente approvata la nuova direttiva europea sul **credito al consumo**. Per una volta il nostro Paese aveva già pronto un provvedimento che l'avrebbe in parte anticipata e che ci auguriamo non sia "dimenticato nel cassetto". La nuova direttiva europea porta interessanti novità per chi chiede un finanziamento di credito al consumo; molte delle nostre istanze sono state inserite nel testo approvato che aumenta il livello di tutela del consumatore che si rivolge al credito al consumo, per evitare che diventi uno strumento di abuso di accesso al credito, considerato che, come dimostra la nostra tabella di rielaborazione di dati della Banca d'Italia, è un trend in costante ascesa, che non è tuttavia seguito da un'altrettanto costante crescita dei redditi.

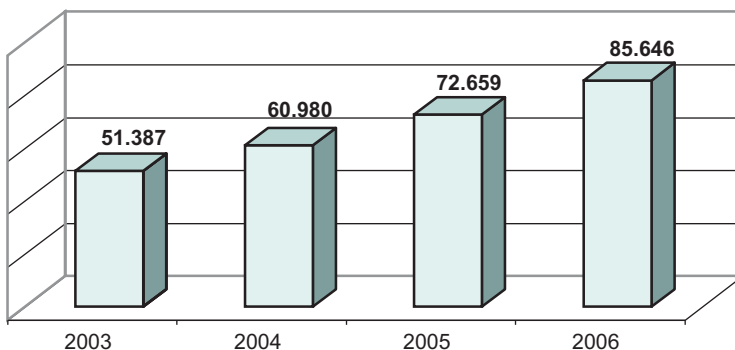
Le carte revolving: Isc dichiarato e calcolato (Elaborazione Altroconsumo).
***Fido di 1500 euro Spesa di 1000 euro**



	Taeg/Isc dichiarato	Taeg/Isc calcolato *
Minimo	5,53%	6,60%
Medio	17,07%	19,30%
Massimo	23,50%	25,19%

Il credito al consumo in Italia (2003-2006)

consistenze in milioni di euro (Elaborazioni Altroconsumo su dati Banca d'Italia)



2003	51387		
2004	60980	18,67%	
2005	72659	19,15%	
2006	85646	17,87%	
giu-07	93821	9,55%	20,00%

L'**home banking** sarà la frontiera del domani. È speranza di tutti gli operatori che i conti correnti italiani siano il più possibile con un'operatività on line. Allora perché le banche non approfittano della nuova tecnologia per dare informazioni aggiornate ai loro clienti?

Esistono delle disposizioni specifiche previste dal Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 25 luglio 2003 e dalla deliberazione UIC del 4 marzo 2003. In particolar modo i foglietti informativi devono essere messi a disposizione della clientela nelle agenzie, ma è anche previsto che “con specifico riferimento alla rete Internet o a sistemi analoghi, “l'avviso delle principali norme di trasparenza” e i “fogli informativi” siano accessibili direttamente dalla pagina di apertura del sito utilizzato (home-page) e, mediante collegamento ipertestuale, da ogni pagina del sito dedicata ai rapporti commerciali con i clienti”. In molti casi in home page c'è la scritta *Trasparenza* che però riporta solo l'avviso di trasparenza (un elenco generico dei diritti del cliente) ma non porta ai foglietti informativi. Ultimamente Altroconsumo ha verificato la presenza dei foglietti per i mutui: dei 36 siti da noi monitorati solo 15 mettono a disposizione degli utenti foglietti informativi aggiornati.

Con l'applicazione delle nuove **norme “Mifid”**, che hanno abolito l'obbligo di concentrazione delle operazioni sul mercato, infine, dovrebbero essere rese accessibili le serie storiche dei prezzi dei titoli (dietro eventuale rimborso delle spese), in modo che il risparmiatore possa controllare con trasparenza la bontà dell'operato della sua banca. A seguito dell'applicazione in Italia della direttiva Mifid 2004/39/CE, è stato abolito l'obbligo di concentrazione in Borsa delle compravendite di titoli azionari ed obbligazionari: questo significa che le banche potranno eseguire gli ordini della clientela, non solo tramite il mercato ufficiale di Piazza Affari, ma anche attraverso sistemi di scambi organizzati o in contropartita diretta con i titoli detenuti in portafoglio dalla banca stessa. Questo comporta per l'investitore maggiori difficoltà nel veri-

ficare che il prezzo applicato dalla banca sia effettivamente il migliore possibile. Per questo dovrebbe essere creato un database per ognuno dei sistemi di contrattazione che si verranno a creare e a cui potenzialmente gli investitori possano avere accesso (anche dietro rimborso delle spese) al fine di verificare la bontà e la trasparenza del comportamento della propria banca.

Sull'ultimo numero di *Soldi&Diritti* di marzo 2008 pubblichiamo un'inchiesta internazionale **sull'eticità delle banche**. Siamo partiti dai bilanci sociali delle banche per verificare quanto le banche possano essere considerate etiche, in un periodo di riferimento che va dal 2003 al 2006. La valutazione è stata fatta in base alla distanza tra i principi internazionalmente condivisi in materia di rispetto dell'ambiente e dei diritti umani, e, spesso sottoscritti dalle stesse banche, e la loro effettiva miglior pratica. Alle dichiarazioni di principio spesso non corrisponde una messa in opera dei filtri etici. Aiuterebbe un resoconto annuale degli investimenti e dei crediti di importo superiore a 10 milioni di euro concessi a progetti o aziende che rientrano tra quelli "sensibili", che potrebbero essere indicati da Bankitalia o a livello comunitario. In realtà, l'eticità andrebbe espressa soprattutto nei confronti dei clienti, applicando in modo ancora più ligio la normativa sulla trasparenza e sul credito al consumo, soprattutto nei confronti dei clienti più vulnerabili, che possono essere considerati "a rischio". Sempre nel numero 99/08 di *Soldi &Diritti*, la nostra inchiesta svolta sui conti correnti per pensionati ha messo in evidenza come sia difficilissimo ottenere notizie dalle banche sui prodotti e, soprattutto, che i prodotti dedicati ai pensionati sono più cari dei normali prodotti di conto corrente.

Più concorrenza

Accade che il correntista che cambia banca debba cambiare il **bancomat** e in molti casi anche la **carta di credito**. Se

per queste tessere si paga un canone annuale, cambiare conto comporta il pagamento del canone due volte, una nella banca da cui si divorzia e l'altra nella nuova banca. Secondo il principio per cui il correntista deve avere la possibilità di chiudere il conto senza spese e senza penalità anche per i contratti accessori al contratto di conto corrente, le banche dovrebbero rimborsare la parte del canone annuo successivo alla chiusura del conto e quindi al recesso dal contratto bancomat e carta di credito (ad esempio se il bancomat costa 15 euro l'anno e il conto corrente viene chiuso a giugno il cliente ha diritto al rimborso di 7,5 euro).

Alcune banche impongono al cliente che ha un conto ed insieme dei **fondi comuni** di investimento di rimborsare i fondi al momento della chiusura del conto corrente. Anche questa appare una barriera all'uscita per il correntista perché le quote dei fondi sono certificati figurativi accentrati presso la banca depositaria del fondo, che nulla ha a che vedere con il conto corrente.

A gennaio di quest'anno è partito il progetto **Sepa** (*single european payment area*), cioè la creazione di un'unica area di pagamento all'interno dell'Unione Europea. Tra le altre cose è anche previsto che entro il 2010 le banche dotino i loro clienti di carte di pagamento utilizzabili sia in Italia che nei Paesi dell'Unione Europea.

La probabile adesione in massa delle banche italiane alla proposta Visa di un nuovo circuito (il V-pay) anziché abbinare al circuito Pagobancomat circuiti internazionali già esistenti come Maestro o Visa electron sembra un inutile spreco di risorse che speriamo non significhi complicare la sostituzione delle tessere ed offrire ai consumatori delle carte con potenzialità inferiori (al circuito V-pay sono convenzionati 850.000 Pos contro i 3 milioni di Visa electron).

Le commissioni per i prelievi di contante da ATM di banche diverse da quella che ha emesso la carta dovrebbero

essere parametrati al costo effettivo dell'operazione. Il 25% dei prelievi bancomat vengono realizzati dai clienti su ATM di banche diverse da quella che ha emesso la tessera (si tratta di più di 152 milioni di operazioni). Dall'ultima indagine Antitrust sull'argomento la stessa ABI ha affermato che il costo della commissione interbancaria per questa operazione è oggi di 0,67 euro: questo dovrebbe essere il limite massimo da applicare al costo del prelievo. Ci sono addirittura banche che fanno pagare nei giorni festivi e prefestivi i prelievi ATM dai loro sportelli automatici.

La maggior parte dei regolamenti delle tessere bancomat, in caso di furto/smarrimento della tessera, ritiene sia **responsabilità del titolare un utilizzo fraudolento della carta, prima e dopo il blocco**. Si presume infatti che ci sia una colpa grave del titolare che avrebbe lasciato il PIN insieme alla carta persa o rubata (le banche presumono che la carta non possa essere usata senza il PIN). In realtà fatti di cronaca dimostrano che è oggi abbastanza semplice per i ladri clonare la carta e carpire il codice segreto con lo *skimmer* negli ATM e nei POS. Non si può, perciò, presumere la colpa grave del titolare ma occorre che la banca la provi. Qualsiasi clausola che in un contratto di gestione della tessera bancomat inverta questo onere di prova deve essere considerata vessatoria e quindi nulla.

Anche per le tessere bancomat deve valere la Raccomandazione UE 489/97 che prevede prima della comunicazione all'emittente del furto/smarrimento una responsabilità per il titolare di massimo 150 euro e, dopo la comunicazione, nessuna responsabilità.

Le carte di pagamento prepagate sono uno strumento di pagamento che ha avuto grande successo in Italia. Al momento ci sono in circolazione ben 4 milioni di carte prepagate. Si tratta di carte che possono essere usate per pagare nei negozi o per prelevare contanti dagli ATM, in Italia o all'estero, nei limiti dell'importo precedentemente caricato. Dalla nostra

banca dati che raccoglie le informazioni di circa 50 carte prepagate oggi presenti in Italia, risulta che il costo della ricarica è una spesa fissa compresa tra 1 e 5 euro, uguale per qualsiasi importo della ricarica. Il meccanismo ricorda quello delle ricariche degli operatori telefonici. La commissione per la ricarica dovrebbe essere proporzionale agli effettivi costi sostenuti dalla banca per l'operazione. Altro problema è quello della commissione richiesta per il rimborso del residuo caricato sulla carta alla scadenza o al momento del recesso. Si arriva a chiedere ben 10,50 euro.

Più fiducia

Ci piacerebbe che le banche mostrassero più coraggio nel rendere davvero accessibili le informazioni sui propri prodotti e predisponendosi all'ascolto delle criticità e delle esigenze dei consumatori, facendone una vera leva competitiva.

Prof. Franco ANELLI,

Ordinario di Diritto Civile nell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

La fiducia *ope iudicis*: le responsabilità della banca nei rapporti con i clienti

1. Dalla fiducia alla responsabilità

La fiducia del cliente, quale presupposto della costituzione e del successivo consolidamento del rapporto con la banca, rappresenta per quest'ultima un traguardo da raggiungere o un valore da conservare.

Riguardata attraverso lo spettro delle categorie giuridiche l'idea di *fiducia* pone il problema della fondazione in termini, appunto, giuridici - e non soltanto genericamente descrittivi - della rilevanza del connotato fiduciario del rapporto: il che significa domandarsi in qual modo la *fiducia* esprima un elemento della *disciplina* della relazione contrattuale.

Collocata la questione nella prospettiva indicata, si avverte immediatamente un mutamento del clima: per il diritto, infatti, un'espressione che ordinariamente evoca una relazione interpersonale alla quale è immanente un giudizio di stima e apprezzamento di una parte verso l'altra, si traduce in una categoria non altrettanto seducente e gradita: ci si trova, infatti, subito a parlare di *responsabilità*.

La relazione fiduciaria tra le parti contraenti si declina, nel lessico giuridico, in termini di responsabilità, ed anzi in un regime di responsabilità tanto più intenso e severo quanto più forte è la dimensione "fiduciaria" del rapporto.

C'è poi un secondo paradosso: la *fiducia*, a ben vedere, è un non-luogo del diritto. È un ambito nel quale la regola - in

particolare qui ci interessa la regola contrattuale - stenta ad arrivare nella sua forma "normale" di criterio *predisposto* di determinazione del comportamento *dovuto* da una parte verso l'altra. Esistono, in altre parole, relazioni intersoggettive nelle quali tipicamente uno dei contraenti accetta di "affidarsi" all'altro, in quanto rimette la soddisfazione del proprio interesse sostanziale ad una condotta non analiticamente programmata *ex ante* come contenuto del *facere* dovuto, bensì da determinarsi secondo la discrezionalità e competenza tecnica del debitore; in un rapporto così connotato il canone della *coercibilità* del comportamento, che normalmente è percepito come risolvo essenziale della giuridicità, risulta attenuato e sfumato.

Il linguaggio comune, atecnico, rende efficacemente l'immagine di quanto appena detto quando allude ad un patto fondato "sulla fiducia" proprio per significare la carenza di una regola - di carattere legale o negoziale - precisa e vincolante, capace di sottoporre a coazione la condotta dell'altra parte. Non si tratta, in fondo, di un'improprietà del parlar volgare: già dalle elaborazioni della dottrina tedesca dell'800 siamo abituati a dire che il *negozio fiduciario*, in senso tecnico, è connotato dalla potenzialità dell'abuso, da uno scarto, uno *iatus* tra la condotta che il fiduciante si attende dal fiduciario e l'efficacia degli strumenti giuridici a tutela del fiduciante stesso.

In questa sede non si discorre del *negozio fiduciario* nell'accezione ristretta e specifica cui si è ora fatto cenno, e che consiste, secondo la descrizione ricevuta da un'elaborazione plurisecolare, nell'operazione negoziale per mezzo della quale si realizza l'*intestazione* ad altri di un diritto che il fiduciario è tenuto ad esercitare nell'interesse del fiduciante (schema corrispondente ad un modello in parte legificato, si pensi alla disciplina dell'intestazione fiduciaria di azioni, in parte di fonte pretoria e, nonostante la progressiva cristallizzazione di taluni principi giurisprudenziali, ancora in attesa di una com-

piuta definizione dogmatica)¹. La relazione di *fiducia* che qui viene in gioco non ha a che fare con questioni di titolarità di diritti e di circolazione giuridica, bensì con prestazioni di servizi che, per l'oggetto e le modalità tecniche di esecuzione, implicano una particolare considerazione della diligenza e correttezza del prestatore del servizio stesso. Tuttavia l'una e l'altra figura di relazioni *lato sensu* fiduciarie, pur strutturalmente eterogenee, hanno in comune il tratto - che rende non casuale l'assonanza terminologica - per cui «*la fiducia in senso tecnico si configura come un'aspettativa su cosa si può ottenere in un sistema di relazioni al di fuori di vincoli di ordine legale*»².

Quanto ora detto vale - o forse valeva, come si dirà - anche nel rapporto tra banca e cliente. La *fiducia* riposta nel prestatore di servizi tecnicamente evoluti si manifesta proprio come aspettativa di un *facere* non suscettibile di essere definito se non mediante rinvio a parametri esterni alla predisposizione negoziale ed intrinsecamente generici, quali la diligenza, la correttezza, la conformità ad uno *standard* professionale di condotta. Per tal motivo la *fiducia* che colora il rapporto si manifesta nella dimensione giuridica *essenzialmente come fonte di responsabilità*, ossia quando la fiducia è stata in qualche modo *frustrata* (o *tradita*, secondo una formula enfatica quanto, negli ultimi tempi, fortunata), per non essere stata ottenuta la realizzazione dell'interesse del creditore; in quel momento occorre valutare, *ex post*, l'adeguatezza dell'attività compiuta dal prestatore del servizio. Ci si colloca, quindi, in una situazione tipicamente patologica del rapporto, nella quale emerge l'esigenza di identificare i parametri normativi del sindacato sull'operato del debitore.

¹ Sull'argomento, proprio e solo per giustificarne il mancato approfondimento in questa sede, mi permetto di rinviare a ANELLI, *Simulazione e interposizioni*, in *Trattato del contratto*, diretto da Roppo, vol. III, *Effetti*, a cura di Costanza, Milano, 2006, p. 735.

² TORCHIA, *Il consumo di microcredito e la tutela della persona*, Napoli, 2006, p. 66.

Ciò introduce ad una fondamentale constatazione: quella relazione che per comodità definiamo sinteticamente “*fiduciarìa*” è la risultante di un insieme di doveri di comportamento, una sincope verbale che rimanda a criteri di qualificazione della condotta i quali, per loro natura, sono posti nelle mani, in un primo momento - ossia nella fase esecutiva - dello stesso debitore, al quale spetta di identificare le modalità di azione consone alla realizzazione delle aspettative del cliente, e poi, in un secondo momento, del *giudice*, che si rivela il convitato di pietra nel rapporto tra la banca e il cliente: è l’osservatore esterno che entra in gioco nel momento in cui l’insoddisfazione di una delle parti apre la controversia. L’impiego delle categorie generali della diligenza professionale e della buona fede (artt. 1176, comma 2, e 1175 c.c.) demanda il compito di concretizzare il contenuto della “fiduciarìa” al giudice, investendolo di una valutazione *a posteriori* la cui funzione ultima consiste nell’allocazione del peso economico di una perdita.

In questa accezione il richiamo alla *fiduciarìa* assume un significato più preciso e pregnante di quello generico di movente della scelta in favore dell’uno o dell’altro potenziale fornitore di un servizio, e diviene fonte integrativa della disciplina del rapporto tra professionista e cliente. Per chiarire con un esempio rapido e discorsivo: colui che ha bisogno di far riparare la propria automobile può ben dire che si rivolge ad un certo meccanico perché ha fiducia in lui, ossia perché esprime una valutazione positiva in ordine alle capacità tecniche del prestatore d’opera, alla sua puntualità e cura nell’esecuzione del lavoro (ossia fida nella sua diligenza), e perché pensa che non lo ingannerà sui costi dei ricambi e sulle ore di manodopera (ossia fida nella sua correttezza); tuttavia nella situazione così descritta non è rintracciabile una dimensione *fiduciaria*, in senso giuridico, del rapporto, perché la prestazione dovuta consiste nel conseguimento di un risultato esattamente prestabilito: l’automobile deve essere riconsegnata funzionante entro la data pattuita. L’evento atteso dal cliente è dedotto *in obligatione*, sicché è sufficiente il mancato inveramento del

fatto promesso a costituire inadempimento, rendendo il debitore responsabile fino al raggiungimento della prova liberatoria della *impossibilità* dell'esecuzione (art. 1218 c.c.). Invece nelle prestazioni *professionali* gli elementi che compongono ciò che si è sinteticamente definito in termini di *fiducia* penetrano nell'essenza della prestazione: l'agire diligentemente e con correttezza non sono aggettivazioni della condotta del debitore, ma concorrono a determinare ciò che è dovuto.

2. Attività bancaria e responsabilità professionale.

Ho detto *prestazioni professionali* non casualmente. La responsabilità della banca si declina, da questo punto di vista, come *responsabilità del banchiere*, quale soggetto professionalmente qualificato. Quest'ultima formula, per certi versi arcaica, che riecheggia le enunciazioni romanistiche sulla responsabilità dell'*argentarius*, nell'attuale contesto assume una nuova e particolare rilevanza, non soltanto descrittiva³.

Non v'è dubbio che lo statuto della banca come impresa, l'essere un'azienda bancaria, porta con sé precisi criteri di impu-

³ Alle due formulazioni verbali non corrisponde, ovviamente, una precisa distinzione in termini di fattispecie o disciplina; tuttavia l'una e l'altra pongono l'enfasi su differenti e coesistenti presupposti del regime di responsabilità riferibile all'attività bancaria e quindi aiutano a comprendere il quadro di riferimento nel quale si colloca il discorso: se in quello della responsabilità "d'impresa" o in quello della responsabilità "professionale". L'adozione della formula personificata si trova abitualmente nel linguaggio giuridico francese: VEZIAN, *La responsabilité du banquier en droit privé français*, Paris, 1976; *Responsabilité professionnelle du Banquier. Contribution à la protection des clientes de Banque*, dir. Gavalda, Paris, 1978; nella letteratura italiana è più frequente incontrare il richiamo alla "banca" e alla relativa attività: *Funzione bancaria e responsabilità della banca*, a cura di Maccarone e Nigro, Milano, 1981; *Responsabilità contrattuale ed extracontrattuale delle banche. Atti del Convegno di Alghero 8-10 novembre 1984*, Milano, 1986, anche se non di rado viene posto l'accento sulla figura del banchiere: per qualche esempio cfr. *La responsabilità del banchiere. Atti del convegno di Capri 6-7 giugno 1981*, Napoli, 1982; GALGANO, *Civile e penale nella responsabilità del banchiere*, in *Contratto e impresa*, 1987, p. 1 ss

tazione della responsabilità, i quali però meglio si spiegano come ipotesi di *responsabilità dell'organizzazione* (si pensi alla responsabilità oggettiva per il fatto del dipendente, ai sensi dell'art. 2049 c.c., che si snoda nella prassi operativa attraverso un'imputazione di marca schiettamente causale così rigorosa da non ammettere quasi interruzioni del nesso eziologico, sicché neppure il dolo del dipendente, che abbia perseguito finalità proprie confliggenti con quelle della banca, vale ad esonerare quest'ultima da responsabilità verso i terzi), o come *responsabilità per "rischi funzionali"* tipicamente riferibili all'attività esercitata.

Invece, la relazione che abbiamo detto *fiduciaria* si instaura propriamente *con il banchiere*, come professionista dal quale il cliente si attende un comportamento rispondente a determinati standard di condotta. Su questo statuto professionale si fonda il binomio fiducia/responsabilità, secondo una relazione particolarmente intensa, che va oltre la formula dell'*intuitus personae* (nozione, quest'ultima, che sottintende semplicemente la personalità della prestazione, la quale non può essere fornita se non dal debitore personalmente).

Il fenomeno trova un'efficace sintesi nella formula dei contratti c.d. *uberrimae fidei*, tra i quali viene esemplificato proprio il rapporto tra cliente e banchiere. La *fiduciary relationship* è descritta anche nel diritto anglosassone, e la reazione all'abuso della *confidence* riposta da una delle parti nell'altra consiste nell'impedire che la parte che ha approfittato della propria posizione possa trattenere il vantaggio così illecitamente conseguito⁴. Si affaccia, quindi, una dinamica nella quale la fiducia si apprezza essenzialmente sotto il profilo della responsabilità.

⁴ CRISCUOLI, *Fiducia e fiducie in diritto privato: dai negozi fiduciari ai contratti uberrimae fidei*, in *Riv. dir. civ.*, 1983, I, p. 154, riporta il principio estrapolato dal caso *Tate v. Williamson*, del 1866: «*wherever two persons stand in such a relation that, while it continues, confidence is necessarily reposed by one, and the influence which naturally grows out of the confidence is possessed by the other; and this confidence is abused, or the influence is exerted to obtain an advantage at the expenses of the confiding party, the person so availing himself of his position will not be permitted to retain the advantage, although the transaction could not have been*

3. *Le molteplici dimensioni della relazione fiduciaria, tra clausole generali e regole di dettaglio.*

Fin qui si è offerta una descrizione generica. L'esame può scendere ad un piano di maggiore concretezza attraverso un'analisi dei risvolti della poliedrica relazione fiduciaria tra cliente e banca. I termini di riferimento normativi sono l'art. 1176, comma secondo, c.c., che impone al professionista di adempiere secondo la *diligenza*, appunto, "professionale", e il dovere di *correttezza*, sancito da varie norme e suscettibile di plurime manifestazioni. Infatti il dovere di correttezza sovrintende la fase della *trattativa precontrattuale* (e si traduce anzitutto in un dovere di informazione); quella della *stipulazione e redazione del contratto* (e si traduce nel dovere di trasparenza e nel divieto di abusare della posizione di maggior forza contrattuale di una parte rispetto all'altra), nonché della *interpretazione* del contratto stesso (e diventa criterio rilevante nell'indagine sul significato di testi negoziali ambigui); quella, infine, della *esecuzione* (e si traduce nel divieto di agire in conflitto di interessi, nell'imposizione di obblighi di avviso, nel divieto di *ius variandi* unilaterale, nel divieto di abusare delle

impeached if no such confidential relation had existed »; sull'attualità del *Disgorgement* come rimedio contro gli abusi della relazione fiduciaria cfr. SARTORI, *Le regole di condotta degli intermediari finanziari*, Milano, 2004, p. 383 ss.

Una formula che riecheggia quella appena riferita si rintraccia nell'art. 4:109 dei Principi di diritto europeo dei contratti, che, sotto la rubrica «*Ingiusto profitto o vantaggio iniquo*», dispone: «*Una parte può annullare il contratto se, al momento della conclusione di esso: (a) fosse in situazione di dipendenza o avesse una relazione di fiducia con l'altra parte ... e (b) l'altra parte era o avrebbe dovuto essere a conoscenza di ciò e, date le circostanze e lo scopo del contratto, ha tratto dalla situazione della prima un vantaggio iniquo o un ingiusto profitto*». Dunque anche i Principi sanzionano l'abuso della fiducia, ma riconducendola alla più ampia categoria degli "appropriamenti" della debolezza della posizione contrattuale altrui e ponendo come principale rimedio quello dell'annullamento del contratto; soltanto in subordine (art. 4: 109, commi 2 e 3) la norma contempla un meccanismo di *reductio ad aequitatem*, per cui il giudice può modificare il contratto «*in modo da metterlo in armonia con quanto avrebbe potuto essere convenuto nel rispetto della buona fede e della correttezza*».

prerogative contrattuali: per esempio della facoltà di recesso dal rapporto). Tutti spunti che evocano situazioni ben note a chi abbia esperienza dell'attività bancaria e della giurisprudenza ad essa relativa, e che in seguito cercherò, seppure nel rispetto di una doverosa sintesi, di passare in rassegna.

4. ... *in particolare: l'informazione dovuta al cliente.*

Nel descritto contesto assume una rilevanza qualificante, che permea tutta la relazione fiduciaria tra professionista/banchiere e cliente, e perciò merita apposita e preliminare considerazione, il profilo dell'*informazione* (ma sembra preferibile dire, più in generale, della *conoscenza*). La situazione materiale che genera, e che in certo modo impone, direi, una relazione di carattere fiduciario in senso giuridicamente pregnante va identificata proprio nella disparità di conoscenze che connota le prestazioni professionalmente qualificate, nelle quali il debitore del servizio è in possesso di una cultura specifica della quale il cliente è normalmente sprovvisto. Questo è il terreno sul quale si è potuto radicare nei decenni passati un regime di *privilegio* a favore delle attività professionali, affrancate dalla presunzione di responsabilità direttamente conseguente al mancato ottenimento del risultato dedotto *in obligatione* posta in capo al debitore dall'art. 1218 c.c., come sopra ricordato.

È stato detto⁵ efficacemente che “*La natura fiduciaria del rapporto incide in primo luogo sulla qualità e quantità dell'informazione da trasferire*” al cliente. Anzi, nelle prestazioni consulenziali il trasferimento di informazioni esaurisce l'oggetto della prestazione professionale. Per altro aspetto, ancora, si è osservato che “*La fiducia può sostituire la comunicazione del-*

⁵ CAFAGGI, *Responsabilità del professionista*, in *Digesto disc. priv., Sez. civ., XVII*, Torino, 1998, p. 164, da cui sono tratti anche i passi successivamente riportati nel testo.

l'informazione, qualora questa attività informativa risulti particolarmente complessa" (e qui emerge quanto si diceva sulla dialettica tra "indeterminatezza" dell'oggetto della prestazione e relazione fiduciaria: laddove non sia possibile trasmettere un'informazione precontrattuale completa circa il contenuto dell'obbligazione del debitore della prestazione professionale, si intensifica il connotato fiduciario del rapporto). E questo pone la premessa del successivo ed ultimo passaggio: "*La fiducia modifica, ..., anche il regime di responsabilità*", rendendolo maggiormente intenso in modo proporzionale all'affidamento fiduciario del cliente alla discrezionalità del professionista; e dunque in misura correlata al divario di conoscenze specifiche esistente.

Si comprende, a questo punto, come la fiducia divenga *criterio allocativo* delle perdite registrate a seguito dell'esecuzione del servizio professionale.

Le ricadute dei principi fin qui astrattamente descritti si apprezzano attraverso una pur sommaria rassegna dell'esperienza giurisprudenziale, che mette luce un'evoluzione verso la progressiva specificazione e tipizzazione dei generali canoni della diligenza e della correttezza cui dianzi si è fatto riferimento.

L'elemento portante, si diceva, è costituito dal tema dell'*informazione*. È ben noto il rilievo che esso ha assunto nell'ambito dell'attività bancaria, soprattutto con riguardo a talune tipologie di servizi. In realtà, anche se talora la giurisprudenza lo dimentica, il contenuto del dovere di informazione si specifica in funzione del "bisogno informativo" della controparte (mentre in qualche caso un giudizio di insufficienza dell'informazione prenegoziale in concreto somministrata ha finito per essere il veicolo per addossare al prestatore del servizio ogni e qualsiasi sviluppo negativo dell'operazione economica, anche se non specificamente correlato alla mancata o carente informazione, ponendo implicitamente la banca in una sostanziale situazione di *garanzia*). Qui le approssimazioni sono inevitabili e non è possibile scendere al dettaglio delle singole fattispecie, perché il bisogno

informativo si declina in modo differente in dipendenza della tipologia del rapporto e delle connotazioni soggettive del cliente⁶: il correntista⁷, il mutuatario, l'imprenditore finanziato, il consumatore che accede al credito personale, il risparmiatore o l'investitore esperto ed avveduto nei servizi finanziari.

Peraltro il comportamento dell'intermediario non soggiace soltanto alla valutazione *a posteriori*, da parte del giudice, dell'informazione in concreto somministrata. Si assiste, infatti, in materia bancaria più di quanto avvenga in altri ambiti professionali, ad un intervento normativo pervasivo (ad una legificazione della fiducia, potremmo dire) che trova espressione nelle norme sulla pubblicità e trasparenza delle condizioni contrattuali (art. 116 T.U.B.), negli obblighi legali di informazione alla clientela in costanza di rapporto (art. 119 T.U.B.), nelle varie disposizioni concernenti il contenuto dell'informazione precontrattuale nella prestazione dei servizi finanziari, divenute ancor più puntuali dopo il recepimento della Mifid⁸. Sullo specifico tema dell'intermediazione finanziaria le Sezioni Unite della Cassazione⁹ di recente hanno rimesso ordine in una

⁶ La Direttiva Mifid e le relative norme attuative enfatizzano questa differenza, già presente nella disciplina di settore, ritagliando regole di comportamento diverse a seconda della categoria di cliente destinatario della prestazione.

⁷ Per una recente affermazione del dovere della banca, all'atto dell'esecuzione di un incarico conferito da un correntista, di « *dare notizia all'interessato di tutti i fatti rilevanti ai fini dello svolgimento del rapporto, come espressione dei generali doveri di diligenza e buona fede* » cfr. Trib. Roma, 20 marzo 2006, in *Banca, borsa e tit. cred.*, 2008, II, p. 237.

⁸ Le considerazioni che si vanno svolgendo riflettono un clima culturale e un atteggiamento giurisprudenziale venutisi a formare prima dell'entrata in vigore delle norme di recepimento della Mifid (ed in particolare del nuovo Regolamento Intermediari della Consob, n. 16190 del 29 ottobre 2007), significative in quanto attengono ad un settore dell'attività bancaria, quello dell'"intermediazione finanziaria", emblematico per i profili di delicatezza che esso presenta sul versante dei rapporti con il pubblico e di impatto dell'immagine del sistema bancario. In questa sede non interessa un'esegesi delle nuove norme, quanto la ricognizione di alcuni elementi portanti e della disciplina del rapporto tra la banca e il cliente, sui quali andrà ad inserirsi, come nuova tappa di un'evoluzione incessante negli ultimi due decenni, l'attuazione delle più recenti disposizioni.

⁹ Cass. Sez. Un., 19 dicembre 2007, n. 26725.

giurisprudenza dogmaticamente confusa, che predicava la nullità dei contratti stipulati con violazione degli obblighi legali di informazione: la S.C. ha ricondotto la questione sul corretto terreno della responsabilità, in luogo di quello della invalidità negoziale; risulta così riaffermata la tutela della relazione fiduciaria attraverso appunto lo strumento dell'addebito di responsabilità. Ancora, un esempio di legislazione fortemente interventista a presidio della fiducia riposta dal cliente nella banca era identificabile nell'art. 100-*bis* del TUF, nell'effimera versione introdotta dal d.lgs. n. 262/05 e presto abrogata dal d.lgs. n. 303/06, che, sull'onda emotiva delle vicende degli *eurobonds*, aveva reso gli intermediari garanti verso l'investitore dell'obbligazione degli emittenti di titoli emessi all'estero e negoziati in Italia, qualora non avessero fornito determinate informazioni.

5. ... e gli altri aspetti della condotta della banca

Il dovere di *correttezza* si traduce anche nella prevenzione delle situazioni di *conflitto di interesse*. Terreno sul quale gli interventi normativi, di fonte primaria e secondaria, sono stati numerosi e penetranti.

Attraverso lo spettro del dovere di *correttezza nell'esecuzione* si arriva a sindacare anche scelte tra le più squisitamente discrezionali dell'attività della banca, inerenti l'esercizio del credito, approdando a ravvisare una fonte di responsabilità nell'interruzione ingiustificata del rapporto creditizio¹⁰, o a

¹⁰ Di una potenziale responsabilità da "brutale" interruzione del credito si è iniziato a parlare diffusamente, nell'ambiente giuridico italiano, dai primi anni '80. Per una rassegna cfr. MANES, *Diritto di recesso dal contratto di apertura di credito a tempo indeterminato e violazione della buona fede*, in *Contratto e impresa*, 1999, p. 920 ss. Da segnalare, a conferma del carattere penetrante del vaglio critico a cui la condotta della banca è sottoposta dalla giurisprudenza, che è stato ritenuto abusivo il recesso dal rapporto di finanziamento intimato da una banca per non avere il cliente, in violazione di una specifica norma contrattuale, dichiarato di essere stato socio di una società di persone (Cass. 14 luglio 2000, n. 9321).

fondare responsabilità *da posizione* che eccede il rapporto bilaterale con la diretta controparte e genera una potenziale responsabilità verso terzi. È il caso della dottrina che afferma la responsabilità della banca per “abusiva” concessione di credito, e dunque per i danni risentiti dagli altri creditori dell’imprenditore insolvente¹¹; un tema, importato in Italia sulla scorta di un indirizzo nato in Francia alla fine degli anni ’70 (muovendo da una decisione della *Cour de cassation* del 1978), attuale ed in evoluzione. Di recente sono intervenute in argomento le Sezioni Unite, che hanno dato un’indicazione chiara sulla cruciale questione della legittimazione ad esperire una tale azione risarcitoria, negandola al curatore del fallimento dell’impresa beneficiaria dell’imprudente sostegno finanziario¹²; una pronuncia importante e sistematicamente rigorosa, ma che certamente non ha chiuso l’argomento; ad oggi si può soltanto dire che l’elaborazione dei fondamenti concettuali e dei contorni di tale figura di illecito non è ancora approdata a risultati stabili.

Ho osservato ripetutamente che l’evoluzione del trattamento giuridico dell’attività bancaria si dipana secondo due sentieri paralleli: quello della valutazione giurisdizionale della condotta in concreto tenuta e quello della predisposizione nor-

¹¹ Una fattispecie di potenziale responsabilità particolarmente insidiosa, perché, rendendo la banca finanziatrice – o più spesso un insieme di banche, a vario titolo e sovente in modo tra loro indipendente finanziatrici del soggetto poi dichiarato insolvente – (cor)responsabile del dissesto del soggetto sovvenuto apre la via a pretese risarcitorie svincolate nel *quantum* dagli importi erogati dalla banca stessa e non agevolmente valutabili *ex ante* sulla base dei consueti parametri di stima del rischio creditizio. Va detto, però, che la giurisprudenza in materia è segnata da autentiche “massime mentitorie”, in quanto precedenti additati come casi di affermazione della responsabilità delle banche per concessione abusiva di credito attengono in realtà ad ipotesi diverse, in cui la condotta di dipendenti infedeli di istituti di credito, alimentando illecite operazioni di “giro di assegni”, aveva concorso a danneggiare altri istituti di credito. Mi permetto di rinviare in proposito alle osservazioni svolte in ANELLI, *La responsabilità risarcitoria delle banche per illeciti commessi nell’erogazione del credito*, in *Dir. banca e merc. finanz.*, 1998, I, p. 137 ss.

¹²Cass. Sez. Un., 28 marzo 2006, n. 7031.

mativa. E difatti sotto più profili il contenuto del dovere di *correttezza* nella fase della *stipulazione* e in quella dell'*esecuzione* del contratto è stato puntualizzato mediante l'introduzione di apposite norme di legge o di regolamento (e presidiato addirittura da sanzioni di nullità negoziale, dogmaticamente non del tutto coerenti con il fine, ma ormai divenute strumento giuspolitico dilagante): si pensi alle modifiche al codice civile in tema di fideiussione (artt. 1938 e 1956, comma 2, c.c.), alle norme volte a vietare il rinvio alle condizioni d'uso (art. 117, comma 6, T.U.B.), al potere attribuito alla Banca d'Italia ed alla Consob di predeterminare il contenuto tipico di determinati contratti (117, ult. comma, T.U.B.), alle recenti regole limitative dello *ius variandi* (artt. 117 e 118 T.U.B.), alla tormentata vicenda degli interessi anatocistici.

Si assiste, insomma, ad una crescente imposizione normativa di *fairness* nella definizione della regolamentazione contrattuale, che è sintomo di un arretramento della dimensione propriamente fiduciaria e di un progressivo intensificarsi della sorveglianza sulle modalità con le quali il soggetto professionalmente qualificato predispone la disciplina negoziale del rapporto. Ciò avviene anche sul versante giurisprudenziale; lo attesta in modo eloquente il fatto che proprio la disciplina uniforme dei contratti bancari è stata oggetto di uno dei primi casi di applicazione di quella forma embrionale di *class action* che era stata introdotta dall'art. 1469-*sexies* c.c.: nel 2000 il Tribunale di Roma ha, come è noto, inibito l'applicazione di una serie di disposizioni contenute nei modelli contrattuali uniformi¹³. Si pensi ancora, infine, alla vicenda delle cassette di sicurezza, in cui la giurisprudenza ha sistematicamente sanzionato ogni forma di pattuizione volta anche indirettamente ad incidere sul regime di responsabilità della banca. Si tratta di casi in cui la condotta delle banche nella

¹³ Sent. 21 gennaio 2000, in *Banca, borsa e tit. cred.*, 2000, II, p. 207; analoga sorte è toccata alla predisposizione uniforme delle polizze assicurative: Trib. Roma, 5 ottobre 2000, in *Giur. it.*, 2001, p. 743.

redazione di contratti “imposti” alla clientela è stata avvertita come abuso del potere contrattuale, in violazione del dovere di correttezza.

La *riservatezza*. A questo proposito si aprono - oltre al generico e scontato richiamo alla discrezione coesistente alla delicatezza degli interessi altrui gestiti dalla banca, nonché al rispetto delle specifiche norme procedurali sulla protezione dei dati personali - le più complesse questioni, impossibili da approfondire ora, inerenti le modalità di impiego delle informazioni, la trasmissione di dati a strutture di rilevazione e segnalazione dei rischi ecc.

La *diligenza*. Lo standard di diligenza richiesto è elevatissimo, spinto alla soglia dell’oggettività, ad una sorta di presunzione di onniscienza della banca, che tutto deve conoscere e prevedere circa - per ricordare qualche *topos* giurisprudenziale - l’autenticità della firma di traenza in calce ad un assegno, la decozione del cliente, la falsità dei bilanci delle imprese affidate, e via dicendo. Soprattutto il canone della diligenza, in simbiosi con quello della correttezza, viene a fondare una responsabilità da *status* che si espande fino a rendere la banca garante degli interessi di terzi: è il caso già menzionato della concessione abusiva del credito¹⁴.

6. *L’arretramento del ruolo della fiducia nei rapporti bancari. Il tramonto della categoria dell’obbligazione di mezzi.*

Si può percepire, a questo punto, che nell’attuale assetto normativo e alla luce dei criteri operazionali messi in pratica dalla giurisprudenza, la fiducia non è più fenomeno preter-

¹⁴ Cfr. SCOGNAMIGLIO, *Sulla responsabilità dell’impresa bancaria per violazione di obblighi discendenti dal proprio status*, in *Giur. it.*, 1995, IV, c. 356 ss.

legale, descrittivo di una relazione personale sottesa al rapporto contrattuale - e dunque quasi relegabile al rango del motivo o del presupposto determinante il volere (cfr. il caso dell'*error in persona* di cui all'art. 1429, n. 3, c.c.) - ma costituisce un profilo della disciplina della relazione giuridica, che si dispiega quale canone di responsabilità, i cui contorni sono concretizzati dai giudici e da incalzanti interventi normativi. La *fiducia* del cliente non è rimasta, in altre parole, affidata alla "professionalità" della banca nell'esecuzione, che porta con sé doveri di protezione del cliente, ma scivola verso una sempre più puntuale eterodeterminazione del contenuto dei contratti - con conseguente arretramento dell'autonomia negoziale della banca nei rapporti con i clienti - e specificazione dei doveri di comportamento (si pensi alle norme del nuovo Regolamento intermediari¹⁵, o alle prescrizioni di Basilea 2), che un tempo erano affidati agli usi e all'autoregolamentazione del ceto bancario, ossia ad un diritto di fonte essenzialmente "corporativa", e che oggi promanano da autorità esterne: il legislatore e le autorità di vigilanza.

Il che varrebbe quanto dire che *la fiducia non c'è*. Non c'è disponibilità dell'ordinamento a rimettere alla professionalità e discrezionalità della banca, al suo corretto agire in concreto, la protezione dell'affidamento del cliente.

La conclusione potrebbe apparire un po' forte, estrema. Ma, va anche detto, è riflesso di una generale attitudine di rigore verso *tutte le prestazioni professionali*; un approccio che si orienta a superare l'intangibilità delle pattuizioni private, da un lato, e a far penetrare lo sguardo del sindacato giurisdizionale nell'intimo della prestazione professionale e nella discrezionalità del professionista. La parabola della responsa-

¹⁵ Regolamento Consob n. 16190 del 29 ottobre 2007.

bilità medica costituisce un esempio efficace di questa tendenza, che ha vissuto di recente un'ulteriore importante fase, avendo le Sezioni Unite¹⁶ smantellato la categoria concettuale dell'obbligazione di mezzi, che per decenni aveva presidiato l'attività professionale come "zona franca" da una valutazione giudiziale di adeguatezza della condotta del debitore e che non di rado era stata invocata anche nell'ambito dell'attività bancaria¹⁷.

Le ricadute dell'approccio della più recente giurisprudenza si avvertono sul terreno dell'onere della prova¹⁸: recuperato un assetto unitario del regime di responsabilità contrattuale¹⁹ non v'è più spazio per sostenere che in talune prestazioni di indole *professionale*, essendo dovuto esclusivamente un *face-re* diligente, incombe al creditore insoddisfatto la dimostrazione dell'inadempimento del debitore; è invece il prestatore del servizio gravato dell'onere di dimostrare di avere adempiuto, e di averlo fatto *esattamente*, non potendosi ammettere neppure quella distinzione di regime probatorio che in precedenza si tracciava rispetto alla prova dell'adempimento *tout court* (gravante sul debitore) e quella dell'inesattezza dell'adempimento

¹⁶ Cass. Sez. Un., 11 gennaio 2008, n. 577, ha affermato esplicitamente l'unitarietà della struttura del rapporto obbligatorio quanto, appunto, al regime di responsabilità, affermando che in qualsiasi caso incombe al debitore l'onere di fornire la prova del proprio corretto adempimento. La più recente decisione riprende e conferma le indicazioni già fornite, con riferimento al caso della responsabilità del progettista, dalle stesse Sezioni Unite nella sentenza 28 luglio 2005, n. 15781.

¹⁷ Per esempio v. GAGGERO, *Responsabilità della banca*, in *Digesto disc. priv. Sez. civ.*, XVII, Torino, 1998, p. 252: «Allorché la prestazione della banca formi oggetto di una prestazione qualificata di mezzi, l'estensione degli ambiti in cui l'interesse negoziale del cliente può trovare tutela in larga parte rimessa alle opzioni culturali, ideologiche e ricostruttive della gerarchia di valori entro le quali l'interprete opera discrezionalmente le sue scelte»; sulle implicazioni della teoria dell'obbligazione di mezzi nella prestazione dei servizi finanziari cfr. SARTORI, *Le regole di condotta*, cit., p. 380.

¹⁸ L'alternativa tra obbligazioni di mezzi e di risultato nasce proprio, nella classica elaborazione di Demogue, sul terreno dell'onere della prova dell'adempimento/inadempimento.

¹⁹ Secondo l'elaborazione svolta nel fondamentale saggio di MENGONI, *Obbligazioni «di risultato» e obbligazioni «di mezzi»* in *Riv. dir. comm.*, 1954, I.

(posta a carico del creditore)²⁰. Quest'ultimo aspetto diviene di particolare importanza nell'attività bancaria e soprattutto nelle prestazioni di *servizi*, in cui raramente si assiste ad un radicale e totale mancato adempimento, quanto piuttosto si devono valutare le doglianze del cliente relative a perdite dallo stesso subite a causa di un'esecuzione della banca ritenuta inadeguata sul piano qualitativo o connotata da inattuazione di doveri accessori, a cominciare da quello di informazione²¹. La regola operativa si preannuncia, dunque, severa: al cliente sarà sufficiente fornire l'indicazione degli elementi di fatto nei quali consiste la lesione del suo interesse creditorio (ad esempio: la perdita del capitale investito), per riversare sulla banca l'onere della prova di avere dispiegato la diligenza richiesta; una regola, come è noto, già affermata dall'art. 23, ult. comma., T.U.F. per i servizi di investimento²², ed ora sostanzialmente generalizzata dal nuovo indirizzo giurisprudenziale.

Ciò, sembra opportuno precisare, non significa che la banca sia in ogni caso responsabile per il solo *fatto* del mancato soddisfacimento dell'interesse perseguito dal cliente; il *revirement* delle Sezioni Unite in tema di responsabilità professionale non ha reso tutti i prestatori di servizi professionali *garanti* dell'ottenimento del risultato atteso: ha però posto a carico del professionista l'onere di provare di avere agito secondo i parametri di comportamento richiesti nel caso specifico, onde esonerarsi da responsabilità. La descritta regola si traduce in

²⁰ Quest'ultima distinzione è stata superata, come è noto, da Cass. Sez. Un. 30 ottobre 2001, n. 13533, la quale ha affermato il principio per cui il creditore insoddisfatto che agisce per la risoluzione del contratto è tenuto soltanto a prova della fonte contrattuale del proprio credito e ad *allegare* semplicemente l'inadempimento dell'altra parte, mentre spetta al debitore la prova dell'avvenuta estinzione dell'obbligazione mercè l'*esatto* adempimento.

²¹ Cfr. GOBBO - SALODINI, *I servizi d'investimento nella giurisprudenza più recente*, in *Giur. comm.*, 2006, II, p. 41.

²² Per tutti cfr. TOPINI, *L'onere della prova nei giudizi di responsabilità per danni cagionati nello svolgimento dei servizi di investimento*, in *Giur. comm.*, 1999, I, pp. 697 ss.

un potente strumento di imputazione in capo alle banche, e in generale ai prestatori di servizi, se abbinata all'accentuazione dell'obbligo di informazione, la cui violazione può rendere il professionista responsabile anche di esiti negativi non causalmente ricollegabili ad un difetto di diligenza o perizia tecnica, qualora non siano stati rappresentati al cliente. Si può portare un rapido esempio, prendendo spunto da una diversa e sperimentata fattispecie: il medico che non informi preventivamente il paziente in ordine ad una possibile "complicanza" di un trattamento terapeutico può essere tenuto a rispondere verso il paziente, qualora quella complicanza si verifichi, anche se la stessa non sia ascrivibile ad un errore dell'operatore - ma appunto rientri nella "normale" casistica di potenziale evoluzione negativa dell'intervento nota alla letteratura scientifica - per non avere posto il paziente in condizione di apprezzare pienamente i rischi connessi all'intervento; allo stesso modo, la banca intermediaria non assume impegni in merito al risultato positivo di un investimento in strumenti finanziari, ma è responsabile verso il cliente qualora abbia omesso le doverose informazioni circa i rischi ad esso inerenti.

7. Conclusioni: la crisi del ruolo del sistema bancario come fonte dei parametri di valutazione del comportamento delle banche. La necessaria consapevole assunzione del dovere di protezione del cliente da parte della banca.

Le conclusioni, ora. Nella situazione attuale la relazione che si è descritta come *fiduciaria*, in cui il cliente si trova nella condizione di doversi rimettere alla maggior competenza tecnica della banca, da un lato è fonte di una speciale responsabilità, in via di continua intensificazione, dall'altro induce ad interventi normativi volti a ridurre progressivamente gli ambiti di autonomia negoziale, a regolare *ex lege* con crescente intensità il rapporto e le modalità della sua esecuzione²³. Agli antipodi, dunque, della situazione descritta in partenza come "tipica" di una relazione contrattuale fondata sulla *fiducia* e da questa connotata.

Il mutamento dell'approccio può essere rappresentato in modo emblematico ricordando le enunciazioni, in punto di valutazione della condotta del banchiere, di una dottrina autorevole. Nel 1958 Giuseppe Ferri²⁴ così si esprimeva: *«la valutazione del comportamento si attua non sulla base di un criterio deontologico, ma sulla base di un criterio statistico ... Il comportamento di un soggetto va qualificato diligente o colpevole non in relazione a ciò che si dovrebbe fare, ma a ciò che normalmente si fa ... nelle attività professionali (nelle quali per lo stesso ripetersi dei singoli atti è costante l'affermazione di un costume, la formazione di pratiche e di usi, la elaborazione di regole di condotta), in definitiva è la stessa categoria ad esprimere, attraverso il comportamento della generalità dei suoi appartenenti, il comportamento dovuto»*. Applicate tali premesse all'attività delle banche, in cui le prassi sono altamente formalizzate, ne consegue che *«Indubbiamente, quando esiste un uso bancario, specie se consolidato nelle cosiddette norme uniformi bancarie, il problema della diligenza del banchiere è, almeno in linea di principio, risolto»*, perché la condotta della banca conforme alla prassi diffusa sarà senz'altro da reputare adeguata alla diligenza professionale richiesta. Per converso, prosegue ancora Ferri, *«Ammettere nel nostro sistema che vi possa essere colpa, quando ci si attiene alla pratica uniforme e costante della categoria, significherebbe in definitiva rinunciare al criterio del buon padre di famiglia sancito dall'art. 1176 cod.*

²³ La previsione di regole di governo dell'attività delle banche sempre più dettagliate potrebbe, sul piano del giudizio di responsabilità, risultare potenzialmente favorevole alla difesa delle banche stesse, le quali fin qui hanno incontrato l'obiettivo difficoltà di dover dar prova di aver dispiegato una diligenza "dovuta" ma, inevitabilmente, difficile da concretizzare in specifici comportamenti. E' facile pensare anzitutto all'attività di intermediazione finanziaria, e all'impatto della Mifid: in questo settore, la migliore focalizzazione normativa dei comportamenti degli intermediari potrebbe essere di ausilio nel raggiungere la prova liberatoria che l'intermediario è tenuto a fornire, nell'eventuale controversia con il cliente.

²⁴ G. FERRI, *La diligenza del banchiere*, in *Banca, borsa e tit. cred.*, 1958, I, p. 4.

civ. Questo criterio impone al giudice di non indulgere a ragionamenti e a considerazioni astratte: egli deve decidere essenzialmente sulla base della constatazione di ciò che in concreto fanno i professionisti di quella data categoria».

Nei passi sopra riferiti si rispecchiano un clima culturale e un'impostazione fortemente "autoreferenziale" del sistema bancario, ritenuto in sostanza capace di dar regola a se stesso, attraverso la formalizzazione delle proprie prassi, atteso che, osserva ancora Ferri «*l'uso non si forma arbitrariamente e senza ragione: esso risponde alle esigenze tecniche proprie dell'attività esercitata e mira a realizzazione il sistema più conveniente ed adeguato di temperamento dei diversi interessi*».

Inutile sottolineare come il riconoscimento di un tale ruolo, di fonte integrativa della disciplina del rapporto, alla prassi degli operatori postuli la sussistenza di condizioni sostanziali, di parità di forza negoziale nel rapporto banca-cliente e di relazione concorrenziale tra istituti bancari, non sempre riscontrabili in concreto. Soprattutto, ciò che rende "inattuali" le affermazioni ricordate è la constatazione che, oggi, la modalità operativa delle banche non riesce ad essere termine di riferimento e di concretizzazione della diligenza professionale: non solo perché, come è noto, alle norme uniformi bancarie è stato negato valore di uso normativo, ma perché si avverte nella giurisprudenza una tendenza a non assumere la concreta condotta praticata dalle banche come termine di riferimento del giudizio sul comportamento del singolo operatore. Nello schema solutorio in uso presso la giurisprudenza, il richiamo al modello del *bonus argentarius* come criterio di imputazione si traduce a ben vedere in una regola di giudizio che prescinde dalla prassi concreta, e si riferisce piuttosto ad una figura astratta di *ottimo* banchiere, per poi concludere che, nel caso concreto, la banca si è discostata da quell'archetipo ideale, sicché deve essere tenuta a risarcire il danno. Un simile approccio sostituisce, per usare le parole di Ferri, al criterio valutativo *statistico* sotteso all'art. 1176, comma 2, c.c.²⁵, uno di tipo *deontologico*: il che significa incamminarsi verso un crittotipo di imputazione oggettiva della

responsabilità. Per l'altro verso, è nitidamente percepibile la progressiva eteroregolazione delle attività delle banche, cui si sottraggono margini di discrezionalità, per sostituirli con protocolli procedurali, parametri e moduli operativi: i recenti interventi già accennati, da Basilea 2 alla Mifid, ne sono eloquente attestazione.

In tale situazione è inevitabile cogliere il segno di un affievolimento dell'attendibilità, dell'autorevolezza del sistema bancario, implicitamente reputato incapace di produrre criteri di comportamento idonei ad assicurare in pari tempo l'efficienza e la redditività degli operatori, la loro stabilità patrimoniale, e, quel che ora più interessa, la tutela dei clienti. In termini di disciplina del rapporto contrattuale, ciò rivela che gli standard operativi concretamente elaborati ed attuati dagli operatori professionali non vengono percepiti e utilizzati, in sede di sindacato giurisdizionale, come elementi idonei a definire la condotta dovuta, che la *fiducia* del cliente rimette alla discrezionalità del professionista, sicché in definitiva il contenuto della prestazione finisce per essere imposto da fonti terze (la legge, il giudice).

Non mi permetto ovviamente di indicare - a maggiore ragione in questo contesto così qualificato - come si possa reagire alla descritta tendenza. Si può forse dire che l'analisi giuridica indica una possibile via: *l'accettazione della responsabilità* che la relazione fiduciaria porta con sé come elemento qualificante della condotta della banca. La consapevolezza

²⁵ Difatti la norma dell'art. 1176, comma 2, c.c., contempla un termine di riferimento più severo di quello generico del « buon padre di famiglia » di cui al primo comma, ma comunque assume come pietra di paragone il concreto professionista medio, non un modello di ideale perfezione. In taluni casi, poi, il parametro legale è addirittura attenuato rispetto a quello medio: quando si tratti di valutare, per esempio, prestazioni fornite gratuitamente (es.: art. 1767 c.c.). Cfr. di recente SANTUCCI, *Diligentia quam in suis e valutazione della responsabilità «con minor rigore» nel codice civile italiano*, in AA.VV.

della responsabilità quale tratto inscindibile dall'affidamento del cliente implica la tensione verso un superiore livello di professionalità e di trasparenza, la prevenzione dei conflitti di interesse, la rinuncia a tecniche contrattuali percepibili come elusive della responsabilità stessa o marcatamente autodifensive. Un atteggiamento così connotato può divenire l'argine ad un approccio giurisprudenziale e normativo di particolare rigore, che talora ha mostrato di giungere a qualche eccesso, ma che è certamente mosso dalla percezione di un intenso bisogno di tutela del cliente.

Ciò, in certo modo, conduce ad invertire i termini della dialettica descritta in partenza: se *fiducia* significa rimettersi ad una condotta dell'altro diligente e corretta - ma non rigorosamente predefinita - ed implica un'accentuata responsabilità del contraente destinatario dell'affidamento della controparte, il riconoscimento, da parte del prestatore del servizio, della propria intensa responsabilità e del dovere di protezione dell'altra parte quali elementi qualificanti di un'attività incidente su interessi di particolare delicatezza e rilievo per il cliente - ma al tempo stesso altamente tecnica - può restaurare quella dimensione *fiduciaria* ineludibile in rapporti caratterizzati da una forte disparità di conoscenze specifiche tra le parti.

Si tratta, detto in altri termini, di conseguire un recupero di autorevolezza e affidabilità, che riconduca ad assumere il comportamento degli operatori bancari quale *benchmark*, termine di riferimento ai fini dell'individuazione della condotta adeguata, inverando la regola dell'art. 1176, comma 2, c.c. nella sua effettiva portata e significato che, secondo un metodo valutativo corretto e depurato da eccessi rigoristici, rimanda alla concreta modalità di azione dell'insieme degli operatori quale elemento di individuazione della migliore condotta esigibile, e dunque del modello al quale ciascun soggetto esercente una determinata attività si deve adeguare per esattamente assolvere le proprie obbligazioni, andando, in tal modo, esente da addebiti e responsabilità.

Dott. Nando PAGNONCELLI,
Presidente di Ipsos Italia

Il sistema bancario: percezione e fiducia

I dati sullo scenario socio-economico italiano ed internazionale descrivono una situazione di crescente incertezza: al generale timore di recessione si associano in Italia preoccupazioni legate alla situazione economica del paese e quella politica. Il clima di fiducia in Italia si deteriora fin dai primi mesi del 2007, mentre nei principali paesi industrializzati l'inversione di tendenza avviene da giugno, in seguito al diffondersi delle prime notizie riguardo le difficoltà di alcune istituzioni finanziarie. I principali problemi percepiti in Italia riguardano il lavoro e l'occupazione, la criminalità e - secondariamente - le tasse; per avere una contestualizzazione, nel resto del mondo le principali preoccupazioni riguardano la salute e la sanità (USA), il terrorismo (Spagna), la disoccupazione (Germania e Francia) e la povertà (Germania), l'immigrazione e la criminalità (UK).

La fiducia degli italiani sembra essere minata soprattutto per quanto riguarda il Paese, ma si nota anche un crescente pessimismo verso l'andamento dell'economia mondiale, una riduzione di ottimismo verso le potenzialità dell'Europa e proprie capacità di migliorare la personale situazione. La povertà attestata da Istat (11%) non rende del tutto conto della crescente sensazione di impoverimento che ha iniziato a colpire molti italiani dal 2002. Sono infatti in aumento coloro che percepiscono la fatica di mantenere il proprio tenore di vita (46%, cui si aggiunge un 19% che non ci riesce), ricorrendo generalmente ad una ridefinizione delle proprie spese (in particolare si riducono viaggi, cene, cinema e teatro, ma nelle situazioni più gravi anche vestiario, cura della persona, libri e giornali), nonché ad un decumulo di risparmio quando non al debito: il 27% delle famiglie dichiara un "saldo negativo" nel proprio

budget, e solo una su tre ammette di essere riuscita a risparmiare. Troviamo anche un 10% del campione che sta sempre meglio.

La situazione di crisi genera un crescente malcontento e sfiducia da parte dei cittadini verso tutte le istituzioni italiane: coloro che hanno (mediamente) fiducia nelle istituzioni superano di poco il 40%, erano oltre il 50% nell'ottobre 2006. Se la crisi sembra colpire maggiormente la rappresentanza politica (partiti - 23/100 come indice di fiducia - e parlamento, con l'eccezione di Unione Europea - stabile - e Presidenza della Repubblica - in progresso), non si salvano le associazioni imprenditoriali (-7 p.ti), i sindacati (-11 p.ti), la chiesa cattolica (-7 p.ti), anche se i dati più bassi riguardano le istituzioni finanziarie, quali banche (indice 28/100 era 36 nel ottobre 2006) e borsa (35/100).

La sfiducia verso il mondo bancario ed i partiti politici può essere anche vista come bassa fiducia verso coloro che avrebbero gli strumenti per intervenire e decidere. Infatti il mondo bancario è visto come il soggetto di maggiore potere in Italia, di poco superiore a quello dei partiti, entrambi in grado di incidere in modo importante sull'economia; per entrambi si riscontra un basso livello di fiducia, sia presso la popolazione che presso le imprese. Volendo identificare le istituzioni con maggiore fiducia troviamo la Commissione Europea, la Chiesa Cattolica (anche se in calo); la Magistratura per la popolazione e Confindustria per le imprese.

A ben vedere molte delle critiche rivolte al mondo bancario hanno un fondamento di sistema, pre-giudiziale: si fa affidamento molto di più riguardo alla propria banca che al sistema in sé, sia pur un quarto di clienti che denotano assenza di fiducia nella propria banca è comunque un dato allarmante; la fiducia nella propria banca (e nel sistema) è comunque superiore rispetto alla soddisfazione che i clienti denotano per il modo con cui la banca è attenta alle loro esigenze ed alla per-

cezione di adeguatezza dei costi. Se quindi da una parte pare esserci un pre-giudizio negativo sul sistema, dall'altra la singola banca pare scontare anche un pre-giudizio positivo di fiducia rispetto al servizio che i clienti percepiscono venga effettivamente reso loro.

In questa situazione non c'è molto ottimismo circa progressi futuri riguardo la tutela del risparmio: il sistema di regole e regolamenti pare ai più inefficace (69%), e la prospettiva percepita è quella di un consumatore che appare sempre meno tutelato. Risparmiatore che è anche spaesato di fronte alle proprie scelte, si sente poco preparato e dubbioso sulle future scelte di investimento: anche il mattone, che rappresentava una certezza, per quanto aspirazionale, sembra mostrare delle crepe. Non resta che una forte preferenza per la liquidità o una timida ricerca di "investimenti sicuri". In quest'ambito il recupero di un clima di fiducia tra banche e risparmiatore potrebbe generare molti spazi nella gestione dei risparmi.

Da ultimo il contributo che il sistema bancario sembra dare all'economia italiana è di assai dubbia efficacia nelle opinioni dei cittadini: un 27% di essi non si sa o vuole pronunciare, per il 38% è persino un freno allo sviluppo del Paese, mentre solo per il 14% contribuisce invece in modo efficace; infine per il 22% è neutrale, ossia non riesce ad incidere né in positivo né in negativo.

In ogni caso il sistema bancario appare in un momento di dinamismo, percepito sia dalla popolazione, sia dalle imprese, sia dagli operatori stessi. Se la percezione di questo cambiamento è positiva, ossia se si nota che l'antica "foresta pietrificata" è in movimento, è parimenti vero che questo movimento induce diverse paure nonchè la sensazione che le cose - almeno nel breve periodo - stiano peggiorando, specie presso la clientela business.

Infatti il 68% della popolazione italiana ha ravvisato cam-

biamenti negli ultimi anni (percezione pressoché identica presso le aziende), indotti per i più dalla concorrenza internazionale; ma la sensazione maggiormente diffusa (55%) è che ancora non se ne vedano i frutti, ossia che il sistema sia peggiorato (ma è interessante notare che per il 42% esso è migliorato, specie tra coloro che hanno una fruizione meno basica, denotando quindi una certa polarizzazione nei giudizi legata all'esperienza).

La situazione è quindi percepita come fluida e ci sono anche molte aspettative anche positive rispetto a possibili miglioramenti. Spesso la percezione di una svolta positiva è legata all'ingresso diretto di banche estere in Italia, che sono ritenute portatrici di innovazione e fiducia, e generalmente non stigmatizzate come coloniali e poco affidabili: anzi paiono essere (più) degne di fiducia, e la loro presenza, attuale o potenziale, il vero motore del cambiamento.

Per la popolazione italiana le banche europee che entrano in Italia non potranno che indurre benefici, aumentando le opportunità ed inserendo maggiormente l'Italia nei circuiti internazionali, riducendone così l'arretratezza. Le aziende (specie le minori) vivono invece questi cambiamenti con maggiore timore di un aumento dei rischi rispetto alle opportunità.

Gli operatori bancari stessi (direttori di filiale/banca) sembrano notare un forte dinamismo nel proprio ambito competitivo: un incremento e miglioramento dell'offerta, un miglioramento dei costi per i clienti, una migliore trasparenza nei contratti, il tutto unito ad una maggiore enfasi sulla comunicazione. Queste percezioni da parte di osservatori privilegiati fanno ben sperare per il futuro anche se sembra ancora esserci molto da fare sul fronte degli orari.

In definitiva, in una situazione di crisi generale, e di forte e sedimentato giudizio negativo rispetto al sistema bancario, questo sembra fornire dei segnali di cambiamento, anche se

ancora troppo deboli e contraddittori da essere percepiti con forza da cittadini e imprese. È importante sottolineare come il pregiudizio negativo e l'attribuzione di un forte potere in Italia rendono certamente necessari tempi non brevi per un ribaltamento della situazione, che potrà avvenire solo in assenza di situazioni di crisi. Il recupero di fiducia è importante anche per indurre una quota maggiore di risparmiatori ad uscire dalla preferenza per la liquidità.

**ADERENTI ALLA ASSOCIAZIONE
PER LO SVILUPPO DEGLI STUDI DI BANCA E DI BORSA**

Aletti Montano & Co.
Allfunds Bank, S.A.
Allianz Bank Financial Advisors, S.p.A.
Anima SGR S.p.A.
Asset Banca S.p.A.
Assiom
Associazione Nazionale per le Banche Popolari
Banca Agricola Popolare di Ragusa
Banca Aletti & C. S.p.A.
Banca Antoniana - Popolare Veneta
Banca di Bologna
Banca della Campania S.p.A.
Banca Carige S.p.A.
Banca Carime S.p.A.
Banca Cassa di Risparmio di Asti S.p.A.
Banca C. Ponti S.p.A.
Banca CRV - Cassa di Risparmio di Vignola S.p.A.
Banca della Ciociaria S.p.A.
Banca Commerciale Sammarinese
Banca Esperia S.p.A.
Banca Fideuram S.p.A.
Banca del Fucino
Banca Imi S.p.A.
Banca di Imola S.p.A.
Banca per il Leasing - Italease S.p.A.
Banca di Legnano S.p.A.
Banca delle Marche S.p.A.
Banca Mediolanum S.p.A.
Banca del Monte di Parma S.p.A.
Banca Monte dei Paschi di Siena S.p.A.
Banca Nazionale del Lavoro S.p.A.
Banca Network Investimenti S.p.A.
Banca della Nuova Terra S.p.A.
Banca di Piacenza
Banca del Piemonte S.p.A.
Banca Popolare dell'Alto Adige
Banca Popolare di Ancona S.p.A.
Banca Popolare di Bari
Banca Popolare di Bergamo S.p.A.
Banca Popolare di Cividale
Banca Popolare Commercio e Industria S.p.A.
Banca Popolare dell'Emilia Romagna
Banca Popolare dell'Etruria e del Lazio
Banca Popolare di Garanzia
Banca Popolare di Intra S.p.A.
Banca Popolare Lodi S.p.A.
Banca Popolare di Marostica
Banca Popolare del Materano S.p.A.
Banca Popolare di Milano
Banca Popolare di Novara S.p.A.
Banca Popolare di Puglia e Basilicata
Banca Popolare Pugliese
Banca Popolare di Ravenna S.p.A.
Banca Popolare di Sondrio
Banca Popolare di Spoleto S.p.A.
Banca Popolare Valconca

Banca Popolare di Verona - S. Geminiano e S. Prospero S.p.A.
Banca Popolare di Vicenza
Banca Regionale Europea S.p.A.
Banca di Roma S.p.A.
Banca di San Marino
Banca di Sassari S.p.A.
Banca Sella S.p.A.
Banco di Brescia S.p.A.
Banco di Desio e della Brianza
Banco di Napoli S.p.A.
Banco Popolare Società Cooperativa
Banco di San Giorgio S.p.A.
Banco di Sardegna S.p.A.
Barclays Bank Plc
Carichieti S.p.A.
Carifano S.p.A.
Carifermo S.p.A.
Cassa Lombarda S.p.A.
Cassa di Risparmio di Alessandria S.p.A.
Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno S.p.A.
Cassa di Risparmio in Bologna S.p.A.
Cassa di Risparmio di Cento S.p.A.
Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana S.p.A.
Cassa di Risparmio di Ferrara S.p.A.
Cassa di Risparmio di Firenze S.p.A.
Cassa di Risparmio di Foligno S.p.A.
Cassa di Risparmio di Forlì S.p.A.
Cassa di Risparmio Friuli Venezia Giulia S.p.A.
Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo S.p.A.
Cassa di Risparmio di Pistoia e Pescia S.p.A.
Cassa di Risparmio di Prato S.p.A.
Cassa di Risparmio di Ravenna S.p.A.
Cassa di Risparmio della Repubblica di S. Marino
Cassa di Risparmio di Rimini S.p.A.
Cassa di Risparmio di San Miniato S.p.A.
Cassa di Risparmio di Savona S.p.A.
Cassa di Risparmio della Spezia S.p.A.
Cassa di Risparmio di Venezia S.p.A.
Cassa di Risparmio di Volterra S.p.A.
Cedacri S.p.A.
Centrale dei Bilanci
Centrobanca S.p.A.
Credito Artigiano S.p.A.
Credito Bergamasco S.p.A.
Credito Emiliano S.p.A.
Credito di Romagna S.p.A.
Credito Siciliano S.p.A.
Credito Valtellinese
CSE - Consorzio Servizi Bancari
Deutsche Bank S.p.A.
Eticredito Banca Etica Adriatica
Euro Commercial Bank S.p.A.
Farbanca S.p.A.
Federazione Lombarda Banche di Credito Cooperativo
Federcasse
Findomestic Banca S.p.A.
Interbanca S.p.A.
Intesa SanPaolo S.p.A.
Istituto Centrale Banche Popolari Italiane

MCC S.p.A.
Mediocredito Trentino Alto Adige S.p.A.
Meliorbanca S.p.A.
Sedicibanca S.p.A.
SIA-SSB S.p.A.
UBI Banca
UBI Banca Private Investment S.p.A.
UBI Pramerica SGR S.p.A.
UGC Banca S.p.A.
Unibanca S.p.A.
Unicredit Banca S.p.A.
Unicredito Italiano S.p.A.
Unipol Banca S.p.A.
Veneto Banca

Amici dell'Associazione

Arca SGR S.p.A.
Associazione Studi e Ricerche per il Mezzogiorno
Banca Intesa a.d. Beograd
Centro Factoring S.p.A.
Finsibi S.p.A.
Fondazione Cassa di Risparmio di Biella S.p.A.
Kpmg S.p.A.
Intesa Casse del Centro
Sofid S.p.A.

ELENCO DEGLI ULTIMI QUADERNI PUBBLICATI

PER L'ELENCO COMPLETO DELLE PUBBLICAZIONI ASSBB CONSULTARE IL SITO
www.assbb.it

- N. 200 «I CAMBIAMENTI NELLA REGOLAMENTAZIONE SUI REQUISITI PATRIMONIALI E NEGLI ASSETTI PROPRIETARI DELLE BANCHE»
T. Bianchi - G. Carosio - F.M. Frasca - S. Cassese - luglio 2002
- N. 201 “L'EVOLUZIONE DEI MODELLI ORGANIZZATIVI: IMPLICAZIONI PER L'EFFICIENZA E LA REDDITIVITA' DEI GRUPPI BANCARI”
G. Fiorani - A. Profumo - M. Gasco - P. Gualtieri - P. Gavazzi - luglio 2002
- N. 202 “PROBLEMATICHE DELL'ATTIVITÀ BANCARIA E FINANZIARIA IN ITALIA”
V. Desario - aprile 2003
- N. 203 “I RIFLESSI DEL CICLO ECONOMICO SULL'ATTIVITÀ DELLE BANCHE: ASPETTI GENERALI E QUALITÀ DEL CREDITO”
T. Bianchi - F. Cesarini - D. Croff - maggio 2003
- N. 204 “PREVENZIONE DEI RISCHI OPERATIVI E DISASTER RECOVERY NELLA RECENTE ESPERIENZA DELLE BANCHE ITALIANE”
C. Tresoldi - P. L. Curcuruto - maggio 2003
- N. 205 “I RIFLESSI DEL CICLO ECONOMICO SULL'ATTIVITÀ DELLE BANCHE: I RICAVI DA SERVIZI”
R. Locatelli - P. D. Gallo - giugno 2003
- N. 206 “IL NUOVO DIRITTO SOCIETARIO”
G. Ferrarini - F. Frasca - A. Colombo - luglio 2003
- N. 207 “ORIENTAMENTI MORALI DELL'OPERARE NEL CREDITO E NELLA FINANZA”
G. Vigorelli - F. Cesarini - Dionigi Card. Tettamanzi - novembre 2003
- N. 208 “STRUTTURA E OPERATIVITÀ DEL SISTEMA BANCARIO ITALIANO A DIECI ANNI DAL TESTO UNICO”
P. Abbadessa - F. Panetta - M. Sarcinelli - M. Onado - novembre 2003
- N. 209 “BANCHE/FAMIGLIE: UNA RELAZIONE DI CLIENTELA DA RICONSIDERARE. UN CONTRIBUTO ALL'ANALISI”
T. Bianchi - aprile 2004
- N. 210 “LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI BANCARIE E LA TUTELA DEL RISPARMIATORE”
G. Alpa - giugno 2004
- N. 211 “L'INTERNAZIONALIZZAZIONE DELLE BANCHE”
F. Cesarini - G. Gobbi - R. Lupi - luglio 2004
- N. 212 “EVOLUZIONE DELLA NORMATIVA COMUNITARIA SUI MERCATI E LE NUOVE REGOLE CONTABILI”
M. Anolli - B. Bianchi - M. Venturino - luglio 2004
- N. 213 “LA CONGIUNTURA ITALIANA E INTERNAZIONALE NELLA PROSPETTIVA DELL'ALLARGAMENTO DELL'UNIONE EUROPEA”
G. Morcaldo - S. Rossi - M. Lossani - luglio 2004

- N. 214 **“I RAPPORTI DELLE BANCHE CON LE FAMIGLIE:
EVOLUZIONE DEL MERCATO E CANALI DISTRIBUTIVI”**
F. Panetta - C. Fioravanti - G. Auletta Armenise - P. Gualtieri - luglio 2004
- N. 215 **“ALZATEVI, ANDIAMO!”**
L. Ornaghi - S. E. Dionigi Tettamanzi - P. F. Casini - luglio 2004
- N. 216 **“DE GASPERI, RITRATTO DI UNO STATISTA”**
G. Vigorelli - G. Rumi - G. Andreotti - M. R. De Gasperi - dicembre 2004
- N. 217 **“ASPETTI E PROBLEMI DEL FINANZIAMENTO DEGLI ENTI LOCALI”**
G. Vigorelli - P. Giarda - M. T. Salvemini - dicembre 2004
- N. 218 **“LA CONGIUNTURA ITALIANA E INTERNAZIONALE E
LA GESTIONE DELLE BANCHE ITALIANE NEL 2004”**
G. Morcaldo - S. Rossi - D. Delli Gatti - M. Arpe - luglio 2005
- N. 219 **“METODOLOGIE DI EROGAZIONE DEL CREDITO ALLE IMPRESE:
STATO DELL'ARTE E TENDENZE EVOLUTIVE”**
F. Galmarini - C. Venesio - luglio 2005
- N. 220 **“IL CONTROLLO DEI RISCHI: NUOVI STRUMENTI E NUOVE REGOLE”**
R. Locatelli - S. Laviola - D. Alfonsi - luglio 2005
- N. 221 **“BANCHE E FINANZA PER LA CRESCITA DELLE IMPRESE”**
M. Perini - E. Piol - luglio 2005
- N. 222 **“RECENTI SVILUPPI E PROSPETTIVE DI CRESCITA DEL MERCATO
DEI DERIVATI FINANZIARI”**
T. Bianchi - F. M. Frasca - M. Faroni - G. Gorno Tempini - luglio 2005
- N. 223 **“LE NUOVE NORME CONTABILI E GLI EFFETTI
SULLE BANCHE E SULLE IMPRESE”**
T. Bianchi - A. Giussani - luglio 2005
- N. 224 **“SUI CONFLITTI D'INTERESSE NELLE BANCHE, CON DIVAGAZIONE”**
M. Sarcinelli - dicembre 2005
- N. 225 **“CONCORRENZA E CONCENTRAZIONI NEL SISTEMA BANCARIO”**
M. Grillo - dicembre 2005
- N. 226 **“NUOVI SCENARI PER IL SISTEMA BANCARIO TRA CAMBIAMENTI
MACROECONOMICI E INNOVAZIONI NORMATIVE”**
V. Desario - marzo 2006
- N. 227 **“LA CONGIUNTURA ITALIANA E INTERNAZIONALE E IL RECUPERO
DI COMPETITIVITÀ DELL'ITALIA E DELL'EUROPA”**
G. Morcaldo - D. Delli Gatti - marzo 2006
- N. 228 **“IL QUADRO ECONOMICO DI RIFERIMENTO E
LA REDDITIVITÀ DELLE BANCHE”**
M. Morelli - F. Viola - maggio 2006
- N. 229 **“I RIFLESSI DELLA NUOVA DISCIPLINA
DI TUTELA DEL RISPARMIO
SUI RAPPORTI TRA BANCHE E CLIENTI”**
T. Bianchi - C. Pisanti - M. Sella - G. Forestieri - maggio 2006

- N. 230 **“I MERCATI BANCARI DELL'EUROPA ORIENTALE: OPPORTUNITÀ E RISCHI”**
C. Salvatori - giugno 2006
- N. 231 **“IL SISTEMA FINANZIARIO E I DIVARI ECONOMICI TERRITORIALI”**
G. Gobbi - C. Ciccolella - M. Jacobini - ottobre 2006
- N. 232 **“TENDENZE DELLA REGOLAZIONE DELLA FINANZA IN TEMPI DI GLOBALIZZAZIONE”**
P. Ranci - C. Mc Carthy - maggio 2007
- N. 233 **“L'IMPATTO DELLA DIRETTIVA MiFID SUI MERCATI”**
M. Anolli - G. Petrella - C. Faissola - G. Cammarano - maggio 2007
- N. 234 **“IL FEDERALISMO FISCALE IN ITALIA: FATTI E PROBLEMI”**
M. Bordignon - F. Ambrosiano - A. Zanardi - A. Staderini - maggio 2007
- N. 235 **“IL CONFLITTO DI INTERESSI NELLA PRESTAZIONE DEI SERVIZI DI INVESTIMENTO: DIAGNOSI E TERAPIE”**
G. Presti - M. Rescigno - maggio 2007
- N. 236 **“IL RUOLO DELLE AUTORITÀ NELLA REGOLAZIONE DELLA FINANZA”**
M. Onado - G. Calabrò - F. Saccomanni - maggio 2007
- N. 237 **“I CONFLITTI D'INTERESSE E I SERVIZI D'INVESTIMENTO”**
T. Bianchi - M. Bianco - M. Sarcinelli - maggio 2007 - luglio 2007
- N. 238 **“LA DIRETTIVA MiFID E GLI EFFETTI DEL SUO RECEPIMENTO”**
V. Conti - G. Sabatini - C. Comporti - maggio 2007 - settembre 2007
- N. 239 **“REGOLE E COMPORAMENTI: A CHE PUNTO SIAMO?”**
T. Bianchi - C. Faissola - F. Cerchiai - C. Comporti - P. Barucci - G. Carosio
marzo 2008
- N. 240 **“LA CONGIUNTURA MONETARIA INTERNAZIONALE E I CONDIZIONAMENTI DELLA CRISI DEI MUTUI AMERICANI”**
D. Delli Gatti - G. Verga - R. Hamai - aprile 2008
- N. 241 **“LA SITUAZIONE FINANZIARIA DELLE FAMIGLIE E DELLE PICCOLE MEDIE IMPRESE”**
G. Gobbi - A. Sanguinetto - P. Modiano - L. Filippa - maggio 2008

Per ogni informazione circa le pubblicazioni ci si può rivolgere alla Segreteria dell'Associazione - tel. 02/62.755.252 - E-mail: assbb@bpci.it

Finito di stampare Maggio 2008