



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario, convocato ai sensi del Provvedimento della Banca d'Italia del 24.03.2010 |
| - Avv. Emilio Girino | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

Nella seduta del 5 giugno 2012 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

FATTO

Il ricorrente, con reclamo datato 05.08.2011 nel riportare in sintesi i fatti oggetto di controversia, riferisce quanto segue:

- di aver contratto *"in data 17.06.2009 (...) atto di dilazione di debito (...) avente ad oggetto la dilazione di ammortamento di debito dell'importo di euro 80.761,00 relativo ad un precedente finanziamento di euro 165.000,00"*, strutturato con rata di *"euro 406,48 per 300 rate mensili (25 anni), fatto salvo il diverso ammontare per variazione del tasso e per anticipata parziale decurtazione del debito"*;
- di aver sottoscritto *"(...) in pari data (...) un contratto di mutuo fondiario per l'importo di euro 96.000,00"* con rata pari ad euro *"483,18 per 300 rate mensili (25 anni) fatto salvo il diverso ammontare per variazione del tasso e per anticipata parziale decurtazione del debito"*;
- che i finanziamenti indicati *"venivano concessi a fronte di un saldo attivo di conto corrente" in quanto la ditta "(...) provvedeva ad eseguire un versamento della somma di euro 2.000,00 il 18.06.2009, di euro 500,00 il 30.06.2009 e di euro 1.000,00 in data 4.8.2009 per appianare la precedente esposizione debitoria"*;
- che le rate relative ai finanziamenti *"sarebbero state addebitate sul conto corrente n. [omissis] (...) sul quale confluivano anche due canoni di locazione concessi da[lla] [ditta] relativi propri immobili, per un ammontare superiore ad entrambe le rate (...) regolarmente versati"* con la conseguenza che *"non si riteneva potesse verificarsi un saldo negativo in danno"* al ricorrente;



- che *“a partire dall’agosto 2010 pervenivano”* solleciti telefonici da parte della resistente con cui si richiedeva al ricorrente di *“rientrare dallo scoperto di conto”*; successivamente, *“in occasione di un’istanza presentata ad altro istituto di credito”,* il ricorrente *“apprendeva di essere [stato] iscritt[o] alla Centrale Rischi come cattivo pagatore”,* dalla resistente, che tuttavia *“salvo lettere di sollecito pagamento, aveva ommesso qualsiasi preventiva comunicazione/avvertimento in tal senso”*;
- di aver rilevato *“alcune anomalie”* dalla lettura degli estratti conto in quanto, con specifico riferimento all’estratto *“al 30 luglio 2010, si riscontrava l’addebito, in data 21 luglio 2010 [dell’] importo di euro 223,00”* per pagamento della polizza dell’assicurazione per l’abitazione di cui al mutuo fondiario che il ricorrente *“aveva già provveduto a saldare in altra maniera”*;
- che *“dalla lettura degli estratti conto, risultava incomprensibile il pagamento delle rate concernenti i finanziamenti concessi nel giugno 2009, dato che venivano addebitati importi che non corrispondevano alle predette rate e nella relativa voce di pagamento non era indicata la quota di capitale né di interessi e nemmeno il numero di rate ed il finanziamento a cui si riferiva[no]”*;
- che *“in data 11 agosto, perveniva una contestazione circa il mancato pagamento di 12 rate mensili di un imprecisato finanziamento per un ammontare complessivo di euro 2.541,00, senza alcuna ulteriore informazione, sebbene risult[ti] evidente che non poteva corrispondere 12 rate mensili”*;
- che, a seguito delle richieste di documentazione avanzate dal ricorrente sulla *“situazione dei finanziamenti”* e di consegna della *“certificazione per l’anno 2009 ai fini della detrazione fiscale”*, la banca *“metteva a disposizione i documenti richiesti, dai quali, tuttavia, non era possibile risalire al dettaglio degli addebiti in conto corrente”*, rilevando come *“nello specifico, risultavano numerose voci con la descrizione pagamento rata sportello”*;
- a seguito di ulteriori richieste di chiarificazione la resistente *“si era giustificata (...) adducendo che non era in grado di indicare il dettaglio negli estratti conto dei pagamenti rata sportello”*, con la conseguenza che *“ancora, ad oggi, nonostante le varie richieste, il [ricorrente] non è stato messo nelle condizioni di comprendere la situazione dei propri finanziamenti”*;
- che, *“dalla lettura degli estratti conto (...) emerge come [la] [resistente] abbia palesemente applicato l’anatocismo bancario”* e abbia addebitato il *“pagamento del servizio [omissis], che mai il [ricorrente] ha richiesto e di cui si era richiesto invano la disattivazione”*, nonché un costo per la tenuta del conto *“(...) di euro 78,00, che appare ben oltre i canoni tenuti dalle altre banche”*.

La resistente ha risposto al reclamo con missiva del 6.09.2011, negando ogni addebito.

Nel proprio ricorso il ricorrente chiede di:

- *“voler provvedere ad effettuare i dovuti controlli in merito all’attività posta in essere dalla [resistente] con particolare riferimento alle modalità con le quali sono stati e sono tuttora in corso gli ammortamenti dei finanziamenti (...) ed anche eventuali episodi di anatocismo bancario e applicazione della commissione di massimo scoperto”*;
- *“stralc[are] [le] somme erroneamente addebitate”*;
- *“trasfoma[re] [il] c/c bancario in essere in altro avente minor costo ed adeguato all’attuale rapporto”*;
- *“la cessazione del servizio [omissis] e la restituzione delle somme corrisposte qualora non risultasse richiesto tale servizio”*;
- la *“cancellazione a spese della banca di tutte le iscrizioni pregiudizievoli attualmente a carico del [ricorrente]”*.



In aggiunta a quanto evidenziato in sede di reclamo, richiamato *per relationem*, il ricorrente riporta come “(...) in data 7.1.11 non è pervenuto alcun fax”, che “non risulta allegato alcun rapporto di ricezione positivo” relativo allo stesso, la ricorrente non ha “ancora provveduto a cessare il servizio [omissis] e nemmeno [a] trasformare il conto corrente”, che in relazione alla segnalazione presso la Centrale di Rischi, “gli avvisi di scadenza rata prodotti non risultano trasmessi” e che “la banca tuttora provvede a pagare le rate di mutuo con modalità anomale”.

Le controdeduzioni sono pervenute in data 23.01.2012.

La resistente ripercorre gli estremi fattuali della vicenda riportando che:

- “in data 17/06/2009 (...) è stato stipulato atto di “Dilazione ammortamento di debito” relativo al finanziamento [omissis]”;
- “per quanto (...) concerne il [secondo] mutuo di euro 96.000,00 (...) conferm[a] che l'erogazione è stata contabilizzata sul conto corrente riconducibile al ricorrente in data 24/08/2009, dopo che sono stati assolti gli adempimenti previsti dall'art. 1 del citato contratto di mutuo”;
- “dopo l'erogazione del [mutuo] di [euro 96.000,00] (...), come meglio dettagliato sull'estratto conto al 31.08.2009, (...) il saldo contabile presentava un importo a debito di euro 2.681,19” e “pertanto l'erogazione del finanziamento in questione non riportava il saldo di conto corrente su basi attive”;
- “con riferimento all'affermazione del [ricorrente], secondo [cui]” sono stati effettuati tre versamenti per un totale di euro 3.500,00, gli stessi sono “avvenuti antecedentemente alla data di erogazione del finanziamento (24.08.2009)” e “pertanto il risultante saldo a debito di euro 2.681,19 al 31.08.2009 è già comprensivo di tali versamenti”;
- “per quanto concerne l'asserita affermazione del [ricorrente], secondo [cui] in data 07/01/2011, [o] stess[o] non ha ricevuto alcun fax” la resistente precisa che “(...) su richiesta del [cliente] datata 15.12.2010 ha provveduto ad inviare tramite fax allo stesso (...) in data 14.01.2011 comunicazione datata 07/01/2011, comprensiva di allegati relativi al dettaglio del pagamento delle rate di entrambe in finanziamenti”;
- in relazione alla “richiesta di chiarimenti avanzata dal [cliente] in merito ad un addebito relativo di una polizza assicurativa (...)” precisa di aver “interessato la filiale [omissis] dalla quale ha appreso che la Compagnia assicurativa in questione contattata in merito alla vicenda, ha confermato di aver ricevuto “doppio accredito” relativamente alle polizze indicate, e di aver intrattenuto direttamente il [ricorrente], confermando alla filiale [della] [resistente] di aver provveduto a restituire direttamente allo stesso in data 01/10/2010 l'importo in questione compensandolo con i premi dovuti per altre polizze assicurative allo stesso riconducibili”;
- in merito al servizio [omissis] la resistente evidenzia come “in data 29/09/2009 il [ricorrente] ha sottoscritto contratto per usufruire di tale servizio e che (...) non risulta alcuna richiesta scritta di disattivazione [dello] [stesso]”;
- “per quanto attiene il riferimento ad eventuali episodi di anatocismo bancario” la resistente rileva di aver agito in conformità con la normativa in tema e che per quanto concerne “(...) gli interessi, le commissioni e condizioni economiche (...) genericamente indicate [dal] [ricorrente]”, gli stessi “sono stat[i] periodicamente applicat[i] ai rapporti” in contestazione “nel rispetto delle norme prescritte in materia di servizi bancari pro tempore vigenti nonché delle relative clausole contrattuali sottoscritte”;
- in relazione alla “mancata comunicazione” di segnalazione presso la Centrale dei Rischi, la stessa era presente nelle “comunicazioni inerenti [l'] “Avviso di scadenza rata con sollecito di pagamento”;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- infine, per quanto attiene alla *“richiesta di trasformazione della tipologia del conto corrente (...) in una tipologia di conto corrente con caratteristiche economiche diverse”*, la resistente asserisce di aver *“invitato il [cliente] con lettera del 06/09/2011 a rivolgersi alla [filiale] per valutare eventuali nuove proposte”*.

In conclusione la resistente chiede di *“rigettare il ricorso”*.

Le controdeduzioni sono state trasmesse al ricorrente in data 01.02.2012.

DIRITTO

Il Ricorrente ha esposto una pluralità di domande tutte bisognose di una trasposizione in termini di razionalità giuridica; in caso contrario il ricorso dovrebbe essere valutato come improcedibile. Si deve dare atto all'intermediario resistente di non aver sollevato tale eccezione e di avere lealmente accettato il dialogo.

Operata la necessaria attività di interpretazione della domanda le questioni che il ricorrente sottopone al Collegio sono le seguenti.

1. Il ricorrente sostiene l'impossibilità del verificarsi di un saldo negativo sul conto successivamente all'erogazione del mutuo – stipulato in data 17.06.2009 - a seguito di versamenti effettuati dal ricorrente il 30.06.2006 ed il 4.08.2009; tuttavia dalla lettura degli estratti conto prodotti dalle parti, al 30.06.2009 ed al 31.08.2009 il conto risulta a debito per euro 95.683,11 ed euro 2.681,19;
2. il ricorrente sostiene altresì l'impossibilità di un saldo a debito del conto (nel 2009) anche a fronte dei versamenti ricevuti da terzi derivanti da contratti di locazione; tuttavia l'estratto conto al 30.09.2009 presenta un saldo a debito per euro 1243,09;
3. il ricorrente contesta la mancanza di chiarezza riguardo alle causali relative agli importi delle rate rendicontate, che non coinciderebbero con l'ammontare delle stesse previste nei piani di ammortamento; dalla lettura degli estratti conto, risultano addebitate somme con la causale *“pagamento rata sportello”* prive di riferimento al tipo di finanziamento associato alla rata;
4. il ricorrente, con comunicazioni del 01.10.10 del 15.12.2010, riproposte in sede di reclamo (richiamato *per relationem* nel ricorso) chiede alla resistente le *“specifiche causali di contabilizzazione”* di 22 rate in quanto *“non è possibile risalire al dettaglio dei predetti addebiti e quindi al controllo della loro corretta imputazione”*; la resistente riferisce di aver provveduto a soddisfare le richieste del ricorrente inoltrando via fax il dettaglio del pagamento *“delle rate di entrambe i finanziamenti”*. Dal dettaglio prodotto (cfr: allegato 12 controdeduzioni) non sono chiari i criteri di imputazione dei pagamenti e la provenienza dell'ordine degli stessi;
5. il ricorrente ha chiesto alla banca di modificare la modalità di comunicazione della causale delle rate, sostituendo la causale *“pagamento rata sportello”* con l'indicazione del *“numero di finanziamento, numero della rata, ammontare degli importi nonché delle specifiche causali di contabilizzazione (capitale, interessi, interessi moratori, ecc.)”*; tutti gli estratti prodotti successivamente alla richiesta de quo risultano descritti con le stesse modalità non richieste dal ricorrente;
6. il ricorrente contesta la mancata ricezione degli avvisi di scadenza delle rate, contenenti il preavviso di iscrizione in Centrale dei rischi; con riferimento al mutuo di euro 96.000,00, ha prodotto una comunicazione della resistente, datata 11.08.2010, in cui veniva informato *“circa il mancato pagamento di 12 rate mensili (...) per un ammontare complessivo di euro 2.541,00”*, scadute dal 31.08.2009 al 31.07.2010, contestando l'assenza di informazioni in merito all'ammontare del debito e l'impossibilità per lo stesso di corrispondere a *“12 rate mensili”*. La resistente sostiene di avere *“notiziato”* il ricorrente con comunicazione contenente il sollecito di pagamento.



7. il ricorrente riferisce di non aver mai richiesto l'attivazione del servizio di internet banking; la resistente ha prodotto evidenza del contratto relativo al servizio *de quo*, sottoscritto dal ricorrente; la resistente riferisce in sede di controdeduzioni che la filiale non ha ricevuto la richiesta di disattivazione del servizio; il ricorrente ha prodotto evidenza di ricezione del reclamo, indirizzato per conoscenza alla filiale della convenuta, contenente la richiesta di disattivazione del servizio *de quo*;
8. il ricorrente contesta l'addebito, in assenza di alcun ordine impartito alla convenuta, della somma di euro 223,00 in data 21.07.2010, con causale "*bonifico (...) polizze assicurazione*", avendo lo stesso "*già provveduto a saldare in altra maniera*", come da evidenza allegata al ricorso; la resistente riferisce di aver contatto la compagnia di assicurazione che ha provveduto a compensare lo stesso secondo modalità descritte nella missiva della compagnia di assicurazione indirizzata alla convenuta;
9. il ricorrente lamenta genericamente l'applicazione della commissione di massimo scoperto e dell'anatocismo bancario e la "*trasformazione del c/c bancario in essere in altro avente minor costo*", richiedendo altresì "*i dovuti controlli*" in merito all'attività posta in essere dalla resistente.

Ciò posto il Collegio rileva che in base alle disposizioni istitutive esso è chiamato a risolvere, controversie secondo diritto. Controversia significa il contrasto tra una pretesa a conseguire un bene, in senso lato, ed il diniego alla attribuzione del bene preteso. Esula dalle competenze dell'ABF l'esercizio di poteri di controllo generico sulla legittimità della condotta degli intermediari che assumerebbe necessariamente connotazioni amministrative e non controversiali.

Ciò comporta che la domanda *sub* n.9 non può essere presa in esame e che la domanda *sub* 1, anche a prescindere dal fatto che essa appare validamente contrastata dalla documentazione offerta della resistente appare di carattere meramente esplorativo ed in definitiva non esaminabile.

Circa le altre domande il Collegio rileva che alcune appaiono collegate tra loro e ruotano attorno al problema della contabilizzazione fornita dalla resistente. In particolare le critiche del ricorrente si appuntano sulla dizione "pagamento rata sportello" che contrassegna i documenti contabili rilasciati dalla resistente. Il Collegio ritiene che tale critica sia fondata. Il Ricorrente infatti intratteneva ed intrattiene con la banca una pluralità di rapporti di finanziamento. Quando effettua un pagamento parziale secondo un piano concordato, ha diritto a ricevere una quietanza che renda perlomeno chiara l'imputazione del pagamento e la provenienza dell'ordine di pagamento, oppure il fatto che lo stesso è stato versato per contanti o con altro mezzo di pagamento equivalente direttamente allo sportello. Più in generale è da osservare che ogni pagamento deve avere una causa, altrimenti ricade nella disciplina dell'indebito. La causa del pagamento deve risultare nella documentazione che l'intermediario il quale riceve il pagamento deve rilasciare al pagatore. Egualmente, la documentazione relativa ad un pagamento ricevuto deve indicare il rapporto debito-credito cui esso è imputato. Specie nel caso in cui un soggetto intrattenga con l'intermediario una pluralità di rapporti bancari, l'imputazione del pagamento assume un rilievo essenziale. Tali indicazioni debbono essere fornite in un linguaggio conforme al diritto comune e non essere racchiusa in una stringa linguistica composta da segni il cui significato è noto solo a chi l'ha composta. Nel contesto dell'agire comunicativo socialmente e giuridicamente rilevante la frase: "pagamento rata sportello", è priva di senso e quindi non è idonea ad adempiere agli obblighi di trasparenza nei rapporti con i clienti che gravano sugli intermediari bancari ai sensi del Titolo VI, Capo I, TUB.

Circa la domanda relativa alla disattivazione del servizio di Home banking il Collegio rileva che essa è stata quantomeno espressa nel reclamo e trattandosi di esercizio del diritto di recesso del cliente, era obbligo della banca provvedervi in un lasso di tempo ragionevole.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Circa le domande relative allo stralcio dei debiti ed alla *“trasformazione del contratto”*, il Collegio osserva che esse appaiono sfnornite di basi giuridiche; ma la seconda è anche connotata da un interesse assai debole: se il cliente non è soddisfatto della disciplina del rapporto in corso può sempre esercitare il recesso.

Circa la domanda relativa alla cancellazione delle segnalazioni in centrale rischi si deve osservare che essa si fonda su presupposti erronei ossia sulla inesistenza di insoluti e di preavvisi; sennonché l'intermediario ha documentato la esistenza degli uni e degli altri.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario renda chiare le imputazioni dei pagamenti e la provenienza degli ordini di pagamento contabilizzati al cliente; dispone altresì che l'intermediario provveda a cessare il servizio di home banking. Non accoglie la parte residua del ricorso.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL CASO.it
IL PRESIDENTE
Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO