

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio AulettaMembro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Avv. Roberto Manzione..... Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 18/01/2011 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, titolare di una carta di credito, con nota del 3.5.2010 chiedeva alla banca l'invio del relativo *"conteggio estintivo riferito all'ultimo estratto conto utile, comprensivo dello scorporo degli interessi"*.

A fronte di tale richiesta, la banca con nota del successivo 27 maggio comunicava al ricorrente di aver provveduto – come richiesto - alla *"chiusura"* della carta di credito e rammentava al cliente che l'estinzione del saldo a debito sarebbe dovuto avvenire in un'unica soluzione alla successiva *"data di pagamento"*.

Con reclamo del 12.7.2010, il ricorrente contestava la chiusura della carta disposta *"unilateralmente e arbitrariamente"* dalla banca; precisava, in proposito, di non aver mai avanzato alcuna richiesta in tal senso, ma di essersi limitato a chiedere l'invio di un conteggio estintivo riferito all'ultimo estratto conto utile, al fine di valutare l'entità del debito totale in caso di estinzione anticipata. Concludeva chiedendo l'invio presso la propria residenza degli ultimi estratti conto relativi alla citata carta – che asserisce di non aver ricevuto – al fine di poter estinguere il debito residuo ratealmente secondo il piano di ammortamento prestabilito, e precisava che in mancanza di comunicazioni scritte non avrebbe effettuato alcun versamento aggiuntivo.

La banca, nel fornire riscontro al cliente con nota del 6.8.2010, gli comunicava l'impossibilità di ripristinare la carta di credito in questione e di dilazionare il debito; gli prospettava peraltro la possibilità di richiedere una nuova carta di pagamento.

Con successivo ricorso il cliente ha chiesto all'Arbitro di condannare la banca al *"ripristino della carta di credito e della relativa rateizzazione del saldo come prevista dal contratto,*



nonché allo storno di “spese e costi aggiuntivi non dovuti”. Ha altresì chiesto che vengano evitate segnalazioni negative in CRIF e *“contatti con società di recupero”*.

In sede di controdeduzioni la banca ha precisato che la comunicazione del cliente del 3.5.2010 esplicitava la richiesta di ricevere un conteggio estintivo della carta di credito, non interpretabile nel diverso senso indicato dal ricorrente di conoscere semplicemente il debito totale, informazione, quest'ultima, ricavabile dagli estratti conto sempre inviati presso l'indirizzo comunicato dal cliente in fase di sottoscrizione del contratto e successivamente non oggetto di modifica. A seguito di tale richiesta di estinzione, in conformità all'art. 21 delle “Condizioni generali di contratto”, aveva provveduto pertanto a *“chiudere”* la carta di credito predisponendo l'addebito del totale saldo in occasione della successiva mensilità di giugno 2010. Il saldo debitore, tuttavia, tornava insoluto nelle mensilità successive determinando l'applicazione degli importi contrattualmente previsti in caso di mancato e ritardato pagamento.

La convenuta ha poi precisato che il proprio ufficio recupero crediti, dopo aver invano tentato un contatto telefonico con il cliente, provvedeva in data 11.6.2010 all'invio di un sollecito di pagamento per € 245,86 relativi alla mensilità di maggio; l'importo perveniva il successivo 29 giugno, un ulteriore versamento di € 200,00 perveniva il 9.8.2010. Il debito residuo, alla data dell'ultimo estratto conto disponibile (ottobre 2010), risultava pari a € 5.004,90.

La banca ha quindi tenuto a ribadire che il cliente, qualora volesse ripristinare il pagamento rateizzato di quanto dovuto, potrebbe chiedere una nuova carta di credito *“revolving”*

Con riferimento all'invio in CRIF delle segnalazioni di mancato pagamento, l'intermediario, nel sottolineare che la posizione del cliente presentava insoluti già a febbraio e a marzo, ha precisato che le comunicazioni inviate al cliente e dallo stesso ricevute - come dimostrerebbe il pagamento effettuato il 29 giugno a seguito del sollecito inviato l'11.6.10 - contenevano l'avviso dell'imminente segnalazione presso le Centrali rischi finanziari di riferimento, da ritenersi pertanto legittimamente effettuate.

Alla luce delle considerazioni esposte, la banca, ritenendo di aver operato correttamente, ha chiesto al Collegio di respingere il ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

La questione fondamentale che va affrontata al fine di decidere il ricorso in esame concerne la valutazione della condotta della banca sotto il profilo della correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto. A fronte, infatti, di una richiesta di *“conteggi estintivi”* da parte del cliente - poi confermata ai sensi del successivo reclamo, con il quale il ricorrente, nel chiarire la propria volontà di conoscere esclusivamente il debito residuo, chiedeva il ripristino del piano di rimborso rateale precedentemente previsto - la banca ha provveduto invece a estinguere il rapporto relativo alla carta di credito. Ha di seguito predisposto l'addebito del totale saldo in occasione della mensilità successiva alla data della richiesta del cliente, con la conseguenza che, poiché il saldo debitore tornava insoluto nelle mensilità seguenti, si è determinata l'applicazione degli importi contrattualmente previsti in caso di mancato e ritardato pagamento.

La banca convenuta ha precisato che il proprio ufficio recupero crediti, dopo aver invano tentato un contatto telefonico con il cliente, provvedeva nei mesi di successivi a inoltrare solleciti di pagamento, e che i pagamenti quantunque avvenuti, risultavano tardivi. A



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

seguito degli insoluti, pertanto, aveva provveduto all'invio in Crif delle segnalazioni di mancato pagamento, che riteneva pertanto legittimamente effettuate.

Le considerazioni svolte e le evidenze documentali prodotte dalla banca palesano talune incongruenze. In particolare, la resistente ha comunicato al cliente di aver provveduto, su "sua richiesta", alla chiusura della carta di credito, mentre, con i successivi estratti conto, segnalava i saldi debitori che susseguentemente si presentavano, chiedendone la regolarizzazione, di seguito, comunicava la sospensione della carta, e quindi l'annullamento, a causa del mancato pagamento degli importi dovuti relativi agli ultimi quattro estratti conto.

Alla cessazione del rapporto, invece, l'intermediario avrebbe dovuto far seguire immediatamente l'annullamento e la conseguente restituzione della carta da parte del cliente, così come previsto dalle condizioni generali di contratto (art. 21).

Pertanto, questo Collegio ritiene che la banca, in primo luogo, non sia stata diligente nell'esaminare la richiesta del cliente, mal interpretandone la volontà, così da attivare il meccanismo di recesso - restituzione previsto dal contratto, con conseguente sanzione (iscrizione al Crif) nei confronti del cliente medesimo, effetto che non si sarebbe prodotto se essa avesse dato puntualmente riscontro alla mera richiesta - come tale essendo correttamente da interpretare quella formulata dal ricorrente, alla luce dei principi relativi alla necessità di interpretare ed eseguire il contratto secondo buona fede - di conoscere l'entità della propria esposizione debitoria.

In secondo luogo, va rilevato che l'intermediario ha anche adottato, comunque, comportamenti non conformi alle disposizioni previste dal contratto per le ipotesi di recesso e mancato pagamento da parte del cliente (restituzione della carta di credito), che hanno contribuito a falsare - evidentemente pure nella relativa percezione da parte del cliente - il quadro sistematico degli obblighi complessivamente gravanti, in ordine all'esecuzione del contratto, sulle parti nella fattispecie presa in esame.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara illecito il comportamento dell'intermediario successivo alla comunicazione del cliente in data 3 maggio 2010 e, per l'effetto, dichiara l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati trattati presso CRIF in violazione di legge.

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 PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI