

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 Auletta | Membro designato dalla Banca d'Italia (estensore) |
| - Prof.ssa Marilena Rispoli Farina | Membro designato dal Conciliatore Bancario |
| - Avv. Roberto Manzione | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 16 febbraio 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Al ricorrente era stato concesso, in data 20/3/2006, un finanziamento di € 500 a rimborso rateale e una corrispondente linea di credito "revolving", connessa all'utilizzo di una carta di pagamento; quest'ultima aveva un periodo di validità triennale (scadenza 07/09), rinnovabile.

Con comunicazione del 21/5/09 l'intermediario rendeva noto che dal successivo 1° giugno sarebbe stato incorporato da altro istituto di credito. Il 7/7/09 il ricorrente formulava nei confronti di quest'ultimo, istituto incorporante, una prima richiesta di rinnovo della carta di credito "in scadenza"; a quella data il fido complessivamente utilizzato dal cliente ammontava a € 2.000 e la rata mensile a € 80.

L'intermediario incorporante, con nota del 13/7/2009, informava il cliente "in relazione alla sua richiesta" che a partire da quella data l'importo del fido concesso sarebbe stato di € 3.500, con un rimborso mensile non inferiore al 5% dell'importo utilizzato. Tali informazioni

venivano riportate anche nell'estratto conto della carta relativo al periodo 22 giugno- 22 luglio 2009.

L'11/8/09 il ricorrente reiterava, a mezzo raccomandata, la richiesta di rinnovo della carta di credito.

In data 14/9/09, il cliente ha formalmente contestato il mancato rinnovo della carta di credito frattanto giunta a scadenza, lamentando l'impossibilità di fruire *"di tutto o parte del credito ancora disponibile (ammontante a € 1.500)"* e invitando l'intermediario, pertanto, a far conoscere le modalità per *"richiedere parte del fido disponibile"*. Non avendo ricevuto alcun riscontro, con raccomandata del 19/10/09 il cliente ha chiesto che *"l'intera disponibilità ... di € 1.500 ... venga accreditata sul [suo] conto corrente bancario"*.

All'A.B.F. Il ricorrente ha quindi esposto i fatti sopra riportati, fornendo le seguenti ulteriori precisazioni:

- a) di aver ricevuto anche l'e/c della carta relativo alle operazioni fino al 21 agosto, che riportava un *"importo disponibile ad oggi"* pari a zero, un *"fido concesso"* di € 3.500 e, in calce, una precisazione che sottintendeva *"la possibilità...di poter utilizzare l'intero fido concesso"*;
- b) di aver avuto solo per le vie brevi (il 23/10 e il 12/11) una risposta negativa alle ripetute richieste di riemissione della carta di credito, motivata con la cessazione dell'attività dell'intermediario incorporato.

In relazione a ciò, il ricorrente ha lamentato l'inosservanza, da parte dell'intermediario, *"degli impegni assunti con la lettera del 13/7/2009 e soprattutto con l'estratto conto del 22/7/2009"*, sostenendo di essere stato *"ingannato"* in quanto *"il credito disponibile sarebbe durato in pratica solo 12 giorni"*. La mancata riemissione della carta di credito gli avrebbe inoltre impedito di *"usufruire del sistema revolving"*.

Il ricorrente ha infine domandato all'Arbitro di *"poter usufruire dell'ulteriore disponibilità [ammontante] a 1.500 Euro"* nonché *"di poter prelevare, attraverso qualsiasi sistema che [l'intermediario] riterrà più opportuno, gli importi che saranno a mano a mano disponibili"*.

L'intermediario ha eccepito che la controversia sarebbe stata portata all'Arbitro Bancario Finanziario prima della scadenza del termine di 30 giorni dalla presentazione del reclamo; ha infatti individuato quest'ultimo nel ricorso all'Ombudsman Giurì Bancario del 28/10/09, e non nella già citata nota del 14/9/09, che ha invece considerato quale *"richiesta di normale gestione-dopo vendita, di competenza dei settori operativi a ciò preposti"*.

Ha poi precisato di aver dato riscontro, in data 27/11/09, alle doglianze espresse dal cliente nel *"reclamo"* del 28/10/09. In quella sede, pur confermando l'avvenuto aumento



dell'importo del finanziamento, riferiva che *“la comunicazione di tale ulteriore possibilità di credito non comporta ... il rinnovo o la trasformazione automatica della carta. Di fatto, i criteri adottati ... nella valutazione delle trasformazioni delle carte, nel caso di specie nel passaggio da [incorporato] a [incorporante], sono legati a stime tecniche e metodologiche del tutto indipendenti dall'importo massimo del fido”*.

La banca ha soggiunto che l'impossibilità di procedere al rinnovo della linea di credito, in più occasioni comunicata *“telefonicamente”* al ricorrente, è da attribuirsi all'adozione di differenti modalità operative rispetto alla banca incorporata. Più specificamente, l'intermediario ha sottolineato che *“la carta revolving gestita da [intermediario originario] presenta caratteristiche contrattuali [così] diverse - prima di tutto il circuito cui essa aderisce ... e non ultimo il tasso ed i costi applicati – da rendere necessario “per i clienti [dell'intermediario originario] ... firmare un nuovo contratto”*.

Quindi, *“pur condividendo le perplessità del ricorrente in merito all'opportunità di innalzare il fido utilizzabile solo pochi giorni prima della scadenza della linea di credito”*, l'intermediario ha sottolineato che *“il fido avrebbe potuto essere utilizzato a discrezione del cliente in tutta libertà, ancorché nell'arco di un periodo piuttosto breve”*, e che comunque trattasi di una scelta che, inerendo alle proprie *“strategie commerciali, non presenta alcun profilo di illegittimità”*.

DIRITTO

Non sussistono ragioni impedienti l'ingresso al merito della controversia, in particolare le addotte ragioni di improcedibilità.

Sul proprio sito Internet, con riferimento alle procedure di reclamo, l'intermediario specifica che *“ogni cliente può presentare reclamo a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno all'Ufficio Tutela Clienti L'ufficio evade la richiesta entro un termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo stesso. Qualora il cliente sia un consumatore e sia rimasto a qualsiasi titolo insoddisfatto del ricorso presentato all'ufficio, ha il diritto di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.”* (Cfr. Avviso contenente le principali norme di trasparenza, edizione Gennaio 2010).

Nella controversia *de qua*, il ricorrente ha comunicato in data 14/9/09 il proprio *“rilievo”* all'intermediario mediante compilazione di apposito modulo prestampato, indirizzato all'Ufficio Tutela Clienti e spedito con raccomandata A.R (ricevuta il 18/9/09). Ha quindi inoltrato ricorso dapprima all'Ombudsman-Giurì bancario (28/10/09), poi all'Arbitro Bancario Finanziario (30/11/09).

Pertanto, la domanda può essere esaminata nel merito.

I comportamenti rilevanti ai fini della decisione sono stati tenuti dall'Intermediario, il quale ha:

- da una parte, determinato l'affidamento del cliente di poter disporre di una maggior "riserva di denaro" fino a € 3.500, fruibile in modalità c.d. "revolving" (con le comunicazioni in data 13 e 22 luglio 2009);
- dall'altra, omesso di rinnovare la concessione della carta di credito, servibile in detta modalità, il cui utilizzo è cessato senz'altro in data 31 luglio 2009, mancando di far recapitare al richiedente il nuovo strumento di pagamento.

Si tratta di condotte apparentemente incoerenti, e tuttavia distintamente riferibili a contesti diversi, peraltro diacronici.

L'incremento della riserva monetaria messa a disposizione del consumatore è avvenuta in costanza del rapporto di cui l'intermediario non aveva procurato la genitura ma in cui era succeduto per causa della fusione; in detto contesto, l'intermediario incorporante si è limitato alla gestione del rapporto già in corso operando l'offerta di un ampliamento delle facoltà del cliente e così lasciando insorgere nel medesimo l'affidamento per il quale, essendo la dotazione della carta di credito c.d. revolving prossima alla naturale scadenza contrattuale, alle medesime e ultime condizioni accordate dall'intermediario sarebbe stata operata la rinnovazione dello strumento.

Senonchè, la rinnovazione è poi mancata del tutto in ragione di motivi soggettivi dell'intermediario che il Collegio ritiene giustificati poiché attengono alla complessiva gestione dei rapporti inquadrati in un determinato circuito di pagamento, venuto a mutare nell'avvicendamento tra il soggetto incorporato e l'incorporante, e dunque in assenza di odiose e peculiari determinazioni relative alla persona del ricorrente.

In particolare, la rinnovazione *de qua* rimaneva soggetta alle seguenti Condizioni generali, sottoscritte dal ricorrente il 20/3/2006:

II - Di apertura e di utilizzo della linea di credito

II-1) *"A tal fine (ndr.: per l'apertura della linea di credito revolving) sarà rilasciata una carta di credito intestata al titolare. La carta si intenderà valida per un periodo di tre anni e automaticamente rinnovata con l'invio di una nuova carta."* (clausola specificatamente approvata per iscritto)

II-2) *"Al ricevimento della carta il cliente disporrà di un diritto di utilizzo... che potrà esercitare per operazioni di anticipo contanti considerate tali i prelievi presso sportelli automatici, la richiesta di una somma di denaro con le modalità tecniche via via*



disponibili”; “...L’importo massimo autorizzato, nell’ambito dei criteri valutativi di [omissis], potrà essere elevato in qualsiasi momento su richiesta del titolare o su iniziativa di [omissis] con comunicazione scritta in tal senso da intendersi accettata con l’utilizzo.”

II-4) *“Ogni mese [omissis] invierà un estratto conto...con l’indicazione del precedente estratto conto, degli utilizzi effettuati, dei pagamenti registrati, degli interessi calcolati giorno per giorno sul saldo giornaliero effettivo, del nuovo saldo, nonché della nuova disponibilità.”*

II-5) *“[omissis], per giustificati motivi, anche indipendenti dalla regolarità dei rimborsi, potrà dichiarare risolto questo specifico rapporto richiedendo la restituzione della carta, impedirne l’utilizzo ovvero non rinnovarla alla scadenza.”*

In sintesi, le parti originarie avevano convenuto che la linea di credito c.d. revolving si sarebbe automaticamente rinnovata soltanto con l’invio di una nuova carta, riservandosi tuttavia la banca la facoltà di non rinnovarla per giustificati motivi anche indipendenti dalla regolarità dei rimborsi (punti II-1 e II-5 delle Condizioni Generali, già richiamati).

Ciò vuol dire che la rinnovazione del rapporto non si sarebbe potuta produrre giammai in costanza di condotte meramente inerti dell’intermediario, ma postulava positivi e concludenti comportamenti all’esito di determinazioni naturalmente discrezionali, onde rimane evidente che –nella fattispecie- nessun rinnovo si è generato stante l’omesso invio al cliente della carta di credito richiesta.

Perciò, al Collegio può essere riservata, adesso, (niente di più che) la valutazione di giustificatezza dell’esercizio in tal senso operato del potere che all’intermediario risultava negozialmente attribuito.

Il Collegio assume che sussistano giustificati motivi in capo all’intermediario che ha omesso di rinnovare *tout court* il rapporto alla scadenza, e cioè alle condizioni infine riconosciute al rapporto condotto sino al termine finale, e tanto perché non appare revocabile in dubbio che l’adozione di scelte di macro-organizzazione nell’ambito di una pluralità indeterminata di relazioni con la clientela bancaria possono sostanziare l’ipotesi di giustificato motivo per l’omessa rinnovazione di un rapporto di durata poliennale non più replicabile secondo lo standard organizzativo imposto dalla sopravvenuta opzione aziendale.

Ne deriva che la domanda di *“poter usufruire dell’ulteriore disponibilità [ammontante] a 1.500 Euro”* nonché *“di poter prelevare, attraverso qualsiasi sistema che [l’intermediario] riterrà più opportuno, gli importi che saranno a mano a mano disponibili”* non può essere accolta.

Tuttavia, pare al Collegio, in mancanza di ogni ulteriore dovere decisorio specificamente riguardante le conseguenze della lesione dell'affidamento procurato al cliente (siccome non è in alcun modo inferibile un *petitum* del genere dalla prospettazione che egli ha pure fatta di essere stato "ingannato" in quanto "il credito disponibile sarebbe durato in pratica solo 12 giorni"), di poter ugualmente rimettere all'attenzione dell'intermediario le considerazioni che avrebbero potuto presiedere alla domanda, sebbene non attuale, di risarcimento del danno per procurato affidamento circa la rinnovata disponibilità della riserva monetaria alle condizioni (accordate ancora pochi giorni prima e quindi) vigenti fino alla scadenza del rapporto tra le parti.

Valuterà perciò l'intermediario di riesaminare le condotte anteriormente tenute nei confronti del cliente, anche assumendo che:

- a) al cliente non erano accessibili i motivi, inerenti esclusivamente l'intermediario, che avrebbero potuto determinare la mancata rinnovazione della carta di credito;
- b) i motivi in questione ragionevolmente pre-esistevano all'inoltro delle comunicazioni fatte al cliente nel corso dell'ultimo mese di vigenza del rapporto;
- c) le suddette comunicazioni sono suscettibili di manifestare *prima facie* una finalità di captazione del favore del destinatario, inducendolo a negoziare, ma a condizioni sensibilmente diverse da quelle *pro tempore* applicabili, l'emissione di una diversa carta di credito: non pare dotata di altre e prevalenti ragioni la (non richiesta) largizione di una riserva monetaria additiva per un numero esiguo di giorni nella consapevolezza che identiche condizioni l'intermediario non sarebbe stato più in grado di assicurare al cliente oltre l'imminente termine finale. Ragionevolmente probabile può ritenersi, invece, altro lo scopo dell'offerta graziosa, quello di predisporre favorevolmente l'oblato alla negoziazione di un rapporto nuovo e però non riconducibile alle condizioni essenziali già in uso tra le parti e alieno dal sostanziarne quel mero prolungamento temporale (desumibile quale effettivo interesse del cliente).

In conclusione, pur non risultando attuale l'invocazione di alcuna forma di tutela dell'affidamento incolpevole del cliente, valuti tuttavia l'intermediario di prevenire, con l'adozione delle più opportune misure organizzative e gestorie dei rapporti con la clientela, specialmente del genere di interesse anche per il consumatore che ha fatto ricorso all'Arbitro, ragioni di conflitto anche giudiziale nascenti dalla lesione dell'affidamento procurato mediante adozione di comportamenti obiettivamente funzionali ad accrescere la percezione di un maggiore merito di fiducia dell'intermediario, e tuttavia tenuti nella



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

scienza di non poter secondare l'aspettativa del (le condizioni del) servizio su cui la clientela ha conseguentemente fatto affidamento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Delibera, allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI