



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale .....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Alessandro Leproux.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto .....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo.....	Membro designato dal C.N.C.U. [Estensore]

nella seduta del 03/12/2010 dopo aver esaminato

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

### Fatto

Il ricorrente riferisce che il giorno 24 marzo 2006 i suoi due figli avevano ottenuto dall'intermediario un prestito personale rivolto a studenti universitari, rimborsabile in 36 rate mensili.

Il ricorrente aveva chiesto l'addebito delle rate sul proprio conto corrente e le rate erano state correttamente addebitate fino al 31 maggio 2008.

Il 2° maggio 2009 l'intermediario comunicava telefonicamente ai figli del ricorrente la presenza di una posizione debitoria, determinata dal mancato pagamento delle rate da circa un anno, e sollecitava gli interessati a saldare il debito.

Il ricorrente, perplesso per l'accaduto, solo a seguito di una richiesta di chiarimenti veniva informato, che, a causa di una operazione di fusione, il servizio di pagamento automatico delle rate aveva subito una interruzione.

Al fine di sanare rapidamente la posizione debitoria dei figli, il ricorrente, in data 22 maggio 2009, pagava l'intero debito in un'unica soluzione, senza che gli venisse addebitato alcun interesse di mora, tenuto conto che il mancato pagamento era dovuto ad un errore dell'intermediario.

Tuttavia, anche dopo aver regolato la propria posizione, pagando il residuo credito, per il ricorrente permaneva la preoccupazione che egli stesso e/o i figli fossero stati segnalati in qualche sistema informativo come cattivi pagatori, pertanto, in data 30 dicembre 2009, il ricorrente chiedeva all'intermediario una conferma scritta dalla quale risultasse di non essere inserito in alcun elenco. L'intermediario faceva presente di non poter fornire tale dichiarazione, precisando, a propria giustificazione che, posto che la segnalazione in CRIF è automatica rispetto al mancato pagamento delle rate di un prestito, presumibilmente i figli del ricorrente erano segnalati.

Il ricorrente proponeva, allora, di avviare fittizie richieste di finanziamento finalizzate solo alla verifica dell'assenza di segnalazioni negative, ma veniva sconsigliato dall'intermediario in quanto ciò avrebbe comportato nuove registrazioni dei nominativi interessati.

Il ricorrente, quindi, al fine di avere certezza sulla posizione dei figli faceva richiesta scritta alla CRIF, ciascuna delle interrogazioni era venuta a costare € 10,00.

Il ricorrente chiede il rimborso della somma di 20 euro in quanto, a suo avviso, la necessità di procedere ad una interrogazione è stata determinata da una serie di errori dell'intermediario.

Nelle proprie controdeduzioni l'intermediario evidenzia, in primo luogo, la strumentale e preconcepita conflittualità alla quale il ricorrente ha inteso improntare l'intera vicenda, rimettendo al Collegio ogni opportuna valutazione sul comportamento tenuto. Si precisa, difatti, che si tratterebbe di un approccio ingiustificabile, e che ancor meno può condividersi alla luce non soltanto della particolare pochezza della materia del contendere, ma anche in considerazione dell'evidente infondatezza delle richieste formulate, quale emerge anche dalla ricostruzione dei fatti offerta dallo stesso ricorrente.

L'intermediario aveva infatti già avuto reiterate precedenti occasioni di confermare al ricorrente l'avvenuto superamento delle problematiche conseguenti al disguido che aveva comportato l'interruzione dei pagamenti previsti a rientro dei



finanziamenti concessi ai due figli; era d'altronde lo stesso ricorrente a sottolineare, nel proprio reclamo, la collaborazione ricevuta nell'occasione, evidenziando la mancata imputazione di alcun interesse di mora in occasione del pagamento in unica soluzione del residuo credito vantato dall'intermediario.

Tale decisione è stata assunta dall'intermediario proprio nell'intento di ricercare la più positiva soluzione al disguido in questione, nonostante sarebbe stato onere dell'interessato accertarsi della regolare prosecuzione dei pagamenti stessi, attraverso la verifica degli estratti conto dei quali non è mai stata posta in dubbio la regolare ricezione.

Lo stesso ricorrente, nel contesto della sua prima comunicazione, evidenzia la consapevolezza che la Banca sia tenuta, in circostanze che comportino la segnalazione del cliente negli archivi CRIF, a darne tempestivo preavviso all'interessato: preavviso che nell'occasione non era stato ricevuto dai figli del ricorrente, e che il personale intervenuto gli aveva confermato non risultare inviato.

Il ricorrente riferisce di aver ciononostante preteso dalla Filiale (ove attualmente intrattiene rapporti) la conferma scritta della generalizzata assenza di segnalazioni negative, ricevendone ovvio rifiuto; e di aver quindi richiesto di avviare fittizie richieste di finanziamento finalizzate a tale accertamento, desistendo poi dalla richiesta, essendogli state fra l'altro precisato come ciò avrebbe comportato nuove registrazioni dei nominativi interessati.

Su tali presupposti, si riconduce all'autonoma determinazione del ricorrente l'intento di proseguire nella superflua ricerca di ulteriori conferme dell'assenza di segnalazioni negative a carico suo o dei figli, possibile solo attraverso verifiche presso la CRIF, nei confronti della quale egli formulava quindi personali ed autonome richieste, l'evasione delle quali comportava, come chiaramente precisato nelle istruzioni fornite dalla CRIF, la richiesta dei pagamenti dei quali il ricorrente vorrebbe oggi essere risarcito.

Tali circostanze motivavano il negativo riscontro indirizzato al cliente a mezzo posta elettronica in data 11.3.2010, successivamente ribadito in data 27.5.2010 a fronte della replica inoltrata dall'interessato in data 22.3.2010, e sulle stesse premesse l'intermediario auspica che anche l'Arbitro Bancario Finanziario voglia rilevare l'infondatezza delle contestazioni formulate dal ricorrente, respingendone pertanto quali immotivate le richieste risarcitorie.

## **Diritto**

La particolare pochezza della materia del contendere, ben evidenziata dall'intermediario, in mancanza di una previsione che faccia riferimento, per quanto riguarda la somma, ad una soglia minima, oltre che ad una soglia massima con riferimento alla competenza, non può di certo costituire un elemento che possa indurre a non tenere in debito conto le ragioni di principio che sono sottese alla conflittualità portata all'esame del Collegio.

Invero anche per la microconflittualità rileva il dettato dell'art. 1175 cod. civ., che prescrive una regola di correttezza alla quale deve conformarsi il comportamento delle parti. La dottrina e la giurisprudenza appaiono concordi nel ritenere che, sotto il profilo comportamentale, l'obbligo di correttezza e la buona fede impongono che l'atteggiamento tenuto dalle parti nei rispettivi confronti sia improntato a lealtà e collaborazione, valori che discendono, principalmente, dai "doveri inderogabili di solidarietà" di cui all'art. 2 della Costituzione, nonché dagli articoli 1175 e 1375 c.c.

In particolare per quanto riguarda il dovere reciproco di collaborazione, secondo una comune opinione, si ritiene che esso obblighi ciascuna parte a comportarsi in modo tale da non pregiudicare, ed anzi da salvaguardare il ragionevole interesse dell'altra, quando ciò non comporti a suo carico alcun apprezzabile ed ingiusto sacrificio.

Con riferimento al caso specifico ne discende che il comportamento del ricorrente, volto a ricercare conferme dell'assenza di segnalazioni negative, non sembra possa ricondursi «ad una superflua ricerca» dovuta ad una «autonoma determinazione del ricorrente». Difatti il ricorrente, a seguito di una grave disfunzione operativa della banca, non è stato informato della interruzione del servizio di pagamento automatico dell'addebito in conto corrente delle rate di un prestito. Il timore che, al contrario, automaticamente fosse partita la segnalazione al CRIF appare un timore fondato, dato che il non aver ricevuto il preavviso non poteva assicurare il ricorrente, posto che la mancanza di organizzazione che aveva determinato la prima disfunzione, non consentiva di riporre un ragionevole affidamento sul corretto adempimento dell'obbligo di preavviso. Pertanto seppure la Banca non è tenuta da uno specifico obbligo contrattuale a fornire una conferma



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sulla assenza di segnalazione, si può ritenere che il dovere di cooperazione si debba concretizzare anche nelle attività che, senza rappresentare un apprezzabile sacrificio a suo carico, siano idonee a preservare l'interesse dell'altra parte a conoscere con esattezza lo stato della propria situazione nel suo assetto complessivo.

Il collegio accoglie la richiesta del ricorrente.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE