

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Saverio Ruperto.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 09.07.2010 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 cliente ha promosso, in data 24 marzo 2010, ricorso all'ABF, in relazione alla segnalazione, alla centrale rischi privata gestita dalla CRIF s.p.a., del numero di rate residue relative al suo finanziamento: in particolare, il cliente si duole del mancato aggiornamento dei dati a seguito dell'anticipata estinzione del finanziamento stesso e avanza, in via equitativa, una domanda di "indennizzo" per un importo di € 681,00, pari all'importo di tre rate che, secondo le risultanze CRIF al 9 marzo 2010, figuravano come non (ancora) versate. Il ricorrente precisa di avere più volte, già in passato, richiamato la banca ad una maggiore attenzione e solerzia nel trattamento dei dati oggetto di trasmissione alla CRIF.



In precedenza, con il reclamo presentato il 1° febbraio 2010, il cliente aveva lamentato la presenza, alla data dell'11 dicembre 2009, nella banca dati della CRIF di dati aggiornati solo al 31 ottobre 2009. In particolare, il cliente aveva sottolineato che, solo a seguito di una sua segnalazione presso la CRIF, era stato posto rimedio all'inconveniente ed il disallineamento dei dati era stato "sanato" con l'esatta classificazione delle tre rate "mancanti".

Nella sede del reclamo il cliente aveva altresì contestato ulteriori disallineamenti ed anche vere e proprie incongruenze nel trattamento di dati relativi ad una carta di credito di cui non era più titolare: per esempio, al 30 settembre 2009, la carta risultava estinta il 13 ottobre 2009, mentre la raccomandata di restituzione della carta suddetta era stata spedita solo il 23 novembre 2009. Pertanto il cliente aveva chiesto di conoscere le motivazioni di siffatte "anomale segnalazioni" presso la CRIF, invitando la banca ad un comportamento ispirato a maggiore cura e attenzione.

Nelle controdeduzioni al ricorso, pervenute il 29 aprile 2010 (nella stessa data, peraltro, veniva, sia pure tardivamente, fornito riscontro al reclamo del 1° febbraio), la banca, con riferimento alla doglianza relativa alla segnalazione in CRIF di n. 3 rate residue e al mancato aggiornamento dei dati a seguito dell'estinzione anticipata, dichiara che il ricorrente era titolare di un finanziamento erogato il 5 aprile 2005 a fronte di un piano di rimborso di n. 60 rate mensili, l'ultima delle quali con scadenza 5 aprile 2010 e che detto finanziamento è stato anticipatamente estinto dal cliente con valuta 23 febbraio 2010. Dichiara, ancora, che alla data del 18 marzo 2010, in base alla visura prodotta in atti, le risultanze della banca dati CRIF risultano correttamente aggiornate, con l'indicazione dell'estinzione anticipata del finanziamento. Ciò premesso, la banca chiede all'Arbitro bancario Finanziario di voler dichiarare infondato il ricorso, ed in particolare la richiesta di indennizzo in esso contenuta, non ravvisandosi alcuna condotta che possa aver cagionato al ricorrente un pregiudizio di natura patrimoniale o una lesione del suo diritto alla reputazione di buon pagatore.

Ritenuto il ricorso maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato in data 9 luglio 2010.

Diritto

Si deve preliminarmente ritenere che la domanda proposta dal ricorrente rientri nella competenza del Collegio e che i presupposti per la presentazione del ricorso, previsti nel Provvedimento della Banca d'Italia del 19 giugno 2009, si siano verificati nel caso di specie.

Venendo al merito della questione, le doglianze del ricorrente hanno ad oggetto la scarsa tempestività con la quale i dati riportati nella banca dati della CRIF, riguardo ad un finanziamento a lui concesso dall'intermediario convenuto e successivamente estinto in via anticipata, sono stati allineati alle vicende effettive del rapporto.

Sotto questo profilo, la doglianza appare giustificata. Trattandosi di dati che vengono trattati e trasmessi (dall'intermediario alla CRIF) in via telematica, l'aggiornamento alle ultime risultanze contabili del rapporto fra la banca ed il cliente dovrebbe essere del tutto immediato, o, come oggi si suole dire, dovrebbe avvenire in tempo reale, in adempimento di quel dovere di diligenza particolarmente qualificata, che grava sulla banca e che, secondo l'insegnamento autorevole della nostra Corte Suprema, è non soltanto misura e criterio della corretta esecuzione di obblighi contrattuali, bensì identifica il comportamento dovuto dalla banca in relazione a qualsiasi comportamento tenuto nell'espletamento della propria attività: cfr., fra le altre, Cass., 24 settembre 2009, n. 20543, secondo cui "la diligenza del buon banchiere deve essere qualificata dal maggior grado di prudenza e di attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede. Tale diligenza trova applicazione non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto od operazione che sia comunque oggettivamente esplicito presso una struttura bancaria e soggettivamente svolto da un funzionario bancario. Tale diligenza va valutata, non alla stregua di criteri rigidi e predeterminati, ma tenendo conto delle cautele e degli accorgimenti che le circostanze del caso concreto suggeriscono".

Nel caso di specie il ritardo lamentato dal cliente risulta essersi effettivamente verificato e bene allora ha fatto il cliente a segnalare alla banca (ed alla CRIF) il disallineamento ed a sollecitare l'aggiornamento immediato dei dati che lo

riguardavano, in vista ed a scampo del pregiudizio che può derivare – anzitutto sotto forma di lesione della reputazione di “buon pagatore” – dall’esistenza nel sistema informativo gestito dalla CRIF di dati non (più) corrispondenti alla realtà, e così per esempio dalla segnalazione della pendenza di un rapporto di finanziamento con un certo numero di rate non pagate, là dove quel finanziamento è stato già ed anticipatamente estinto.

Ciò posto, ritiene tuttavia il Collegio che non possa essere accolta la domanda di “indennizzo” proposta dal ricorrente, il quale – al di là della terminologia adoperata - chiede che, a fronte dell’inadempimento da parte della banca del dovere di segnalazione tempestiva di dati aggiornati in tempo reale, gli venga riconosciuta una somma di denaro, per la quale suggerisce una quantificazione in via forfetaria ed equitativa, paramentrandola sull’importo delle tre rate che, alla data del reclamo, risultavano ancora come “residue” e cioè da lui dovute sebbene il finanziamento fosse stato già estinto.

Infatti, non è sufficiente a fondare una domanda di risarcimento, sia pure impropriamente qualificata come domanda d’indennizzo, la prova dell’altrui inadempimento del dovere di diligenza come sopra identificato: occorre altresì che venga fornita la prova, o per lo meno un inizio di prova, del danno subito. Nel caso di specie, il ricorrente non ha offerto neppure un inizio di prova di tale ipotetico pregiudizio e traspare anzi dal ricorso e dagli altri documenti in atti che egli sia stato mosso, più che dall’esigenza di ottenere riparazione di un pregiudizio effettivamente patito, da quella di segnalare e contestare un’anomalia ed un disservizio.

Peraltro, poiché tale disservizio costituisce potenzialmente fonte di danno ed è comunque causa di disagio per l’utente in generale di servizi bancari, il Collegio ritiene opportuno, nell’esercizio del proprio potere di fornire indicazioni per migliorare i rapporti fra intermediario e clientela, ribadire la necessità che le banche, nell’eseguire la segnalazione dei dati, relativi ai rapporti di finanziamento con i clienti, da inserire nelle banche dati gestite dalle centrali rischi private, compiano ogni sforzo richiesto dal dovere di diligenza onde sono gravate, affinché le segnalazioni siano costantemente aggiornate ed allineate alla realtà effettiva dei rapporti fra banca e cliente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la cliente.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE