

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- Dott. Giuseppe Marziale..... Presidente
- Avv. Bruno De Carolis..... Membro designato dalla Banca d'Italia -
(Relatore)
- Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Saverio Ruperto..... Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario per le controversie in
cui sia parte un cliente consumatore
- Prof. Liliana Rossi Carleo Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 19.01.2010 dopo aver esaminato

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

FATTO E DIRITTO

Nel dicembre 2008 la cliente ha chiesto alla banca la concessione di un mutuo fondiario da destinare all'estinzione del debito residuo (di euro 330.833,53) riveniente da un precedente mutuo (di originari 340.000 euro) stipulato in data 1 agosto 2007 con altro intermediario (procedura di portabilità).

A tal fine, richiedeva alla banca *“un prospetto informativo (ESIS) con una bozza dello sviluppo del piano di ammortamento con i tassi in vigore in quella data”* ma la Direttrice dell'Agenzia - cui si era rivolta - le comunicava l'impossibilità di soddisfare la richiesta *“perché l'Istituto non aveva a disposizione un software in grado di impostare questo tipo di documento”*.

Nel mese di Gennaio la cliente, in considerazione della perdurante impossibilità per la banca di elaborare un piano di ammortamento in relazione al mutuo richiesto, inoltrava alla Direttrice della Filiale citata un piano di rimborso simulato sul sito internet della banca, ottenendo conferma circa il fatto che - ove il mutuo fosse stato stipulato in quella data - il piano di ammortamento avrebbe avuto caratteristiche analoghe a quelle del piano di rimborso sviluppato sul sito internet della banca. Sulla base di tali informazioni, la cliente si determinava alla conclusione del contratto di mutuo.

In data 28 aprile 2009 la ricorrente chiedeva nuovamente (a mezzo mail) una bozza del piano di ammortamento del finanziamento; il giorno successivo la banca le comunicava via mail soltanto il tasso finito (pari a 2,30%), omettendo ogni comunicazione in ordine al piano di ammortamento.



In sede di stipula (30 aprile 2009) la banca presentava un piano di ammortamento, composto dalla sola quota capitale e riportante l'indicazione del capitale residuo, del tutto difforme rispetto alle proiezioni.

In data 12 giugno 2009 la ricorrente ha presentato reclamo alla banca, lamentandone la carenza del sistema informativo, la mancata disponibilità – prima della stipula del contratto – di una copia del piano di ammortamento, nonché la difformità del piano di ammortamento presentato in sede di stipula e quello simulato sul sito internet; chiedeva inoltre di conoscere il “tipo di prodotto” stipulato in considerazione delle suddette difformità.

La banca non ha fornito riscontro al reclamo.

In data 22 ottobre 2009, la cliente ha presentato ricorso nei confronti della banca, chiedendo: a) « *la reimpostazione dello sviluppo del piano di ammortamento del mutuo n. 741430077 stipulato il 30/04/09 con mutuo variabile puro, spread 1,30% e durata 23 anni, come concordato*; b) *di conoscere il nome e le caratteristiche del prodotto che è stato applicato con il mutuo n. 741430077 (visto che non sembrerebbe un mutuo variabile puro come concordato)*; c) *di avere delucidazioni sul perché il piano di ammortamento oggetto del finanziamento n. 741430077 sia completamente diverso dallo sviluppo effettuato on line nella stessa data di stipula*; d) *di avere delucidazioni sul perché non (...) sia mai stato consegnato un prospetto informativo con la proiezione del piano di ammortamento (a quel momento), nonostante le numerose richieste*».

Nelle sue controdeduzioni, presentate per il tramite del Conciliatore Bancario il 9 dicembre 2009, la banca ha chiarito che il piano di ammortamento non è stato consegnato nella fase precontrattuale per “problemi procedurali” e che la difformità dal piano di ammortamento allegato al contratto rispetto a quelli simulati dalla cliente sul sito internet sarebbe scaturita dal fatto che questi ultimi “*non sono stati sviluppati allo stesso tasso nominale del piano di ammortamento allegato al contratto di mutuo, redatto, comunque, all'esclusivo scopo di determinare, per tutta la durata del mutuo, gli importi delle quote capitale*”. Ha precisato, inoltre, che il piano di rimborso allegato al contratto “*è stato predisposto, per un mero errore di calcolo, ad un tasso diverso da quello stabilito in contratto nella misura del 2,288%*” e che “*la banca, con lettera del 20 novembre 2009, ha manifestato la propria disponibilità a procedere alla variazione del piano di ammortamento con l'utilizzo del piano iniziale del 2,288%*”.

Da tale nuovo piano scaturirebbe la necessità di un conguaglio, a carico dei ricorrenti, di euro 4.172,52, importo calcolato come differenza tra le rate effettivamente pagate dai clienti e quelle che gli stessi avrebbero pagato sulla base del piano così ricalcolato.

La banca ha, dunque, invitato i clienti a formalizzare la richiesta e a pagare il conguaglio entro il 20 dicembre 2009 al fine di consentire di effettuare le modifiche prima della scadenza della rata del 31.12.2009.

Alla luce di ciò la banca chiede di voler “*ritenere cessata, nella sostanza, la materia del contendere*”.

La ricorrente, con lettera in data 14 gennaio 2010 (inviata a mezzo fax) ha confermato l'avvenuta composizione bonaria della vertenza e ha dichiarato di rinunciare al ricorso, chiedendo tuttavia il rimborso del versamento di euro 20,00 effettuato quale contributo alle spese di procedura.

Al riguardo, si prende atto dell'avvenuta composizione bonaria della vertenza che, in base alle dichiarazioni delle parti, deve ritenersi integralmente definita con conseguente cessazione della materia del contendere.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ricorrono, ad avviso del Collegio, le condizioni per porre a carico della banca, secondo il criterio della soccombenza “virtuale”, l’obbligo di rimborsare alla ricorrente la somma di € 20,00 (euro venti/00) anticipata quale contributo alle spese della procedura. La fondatezza delle contestazioni formulate con il ricorso appare infatti evidente anche ad un primo sommario esame. Avendo aderito al Codice di condotta europeo per i mutui casa, la banca era infatti tenuta a consegnare preventivamente il progetto informativo ESIS, vale a dire uno “schema indicativo e riassuntivo del piano di ammortamento” avente le caratteristiche specificate in detto Codice. Il suo comportamento nel corso delle trattative è stato quindi censurabile. E non meno censurabile appare quello tenuto in occasione della stipulazione, se si considera che il piano di ammortamento allegato al contratto non era pienamente rispondente alle sue pattuizioni ed era altresì diverso da quello pubblicizzato.

Comportamenti siffatti pregiudicano la fiducia del pubblico nei prestatori dei servizi bancari e finanziari, ed è pertanto opportuno che la banca si attenga, per il futuro, a criteri di maggiore trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere.

Dispone altresì che l’intermediario rimborsi alla ricorrente la somma di € 20,00 (euro venti/00) a suo tempo versati quale contributo alle spese di procedura.

Delibera, infine, di rivolgere alla banca, in relazione ai profili di trasparenza e di correttezza, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE