

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena        | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta del 9 settembre 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

Emerge dalle controdeduzioni presentate dalla resistente che nell'anno 2000 la ricorrente avrebbe intrattenuto un rapporto di conto corrente presso una filiale facente capo alla banca "A"<sup>1</sup>. Con lettera del 18 febbraio 2000, l'istituto "A" ha chiesto alla cliente il rimborso immediato del saldo debitore del suddetto conto, ammontante ad Lit. 3.144.566. Successivamente, in data 19 aprile 2000, il saldo – nel frattempo giunto a Lit. 3.299.159 – è stato azzerato per trasferimento a sofferenza della posizione. Nel 2008, l'odierno resistente, nel frattempo subentrato alle ragioni creditorie della banca "A", ha deciso di rinunciare – per definitiva irrecoverabilità – al credito *de quo*.

Il 26 novembre 2009, l'interessata si è rivolta all'intermediario convenuto per aprire un conto corrente, ricevendone un rifiuto. Meravigliata, la ricorrente riferisce di aver appreso solo in quell'occasione delle vicende fin qui narrate, negando di aver mai intrattenuto alcun rapporto con la banca "A".

A fronte dell'accaduto, con comunicazione del 4 dicembre 2009, la cliente ha sporto reclamo, precisando di «*non [aver] mai intrattenuto rapporti di qualsivoglia natura con la banca ["A" e di] non [aver] mai ricevuto avvisi o solleciti di pagamento, né da parte della suddetta banca e né da parte delle banche subentrate successivamente*» e chiedendo «*di ricevere a stretto giro di posta, precise e documentate spiegazioni [in merito alla vicenda de qua]*». Per il tramite di un legale, la reclamante ha reiterato la propria richiesta di spiegazioni, con missiva del 22 febbraio 2010. La banca – con lettera del 3 marzo 2009 – ha riscontrato il primo reclamo dell'interessata precisando che, pur «*non [avendo] reperito*

---

<sup>1</sup> La banca "A" – e la relativa filiale – è stata incorporata nell'odierno resistente nel 2001. A far data dal 1° luglio 2007, la filiale *de qua* è stata ceduta ad altro intermediario ("B") diverso dal convenuto.



*il fascicolo completo [...] a seguito delle trasformazioni societarie intervenute sul gruppo», è stata «rinvenuta copia di alcuni estratti conto relativi al conto corrente [de quo], regolarmente inoltrati [...] [n]el periodo aprile 1999 e 2000[, e della] lettera [...] del 18.02.2000 con la quale veniva comunicato il rientro dell'esposizione debitoria di Lit. 3.144.566 oltre interessi e spese [...]. Dall'estratto conto al 20.04.2000 si evince la voltura della posizione a sofferenza. In considerazione della documentazione sopra citata, e unita in copia, appaiono inspiegabili le sue affermazioni sulla completa estraneità ai fatti».*

Insoddisfatta della risposta ricevuta dalla banca, il 23 aprile u.s. la cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") in qualità di consumatore, chiedendo che «*la banca produca documentazione formale circa l'avvenuta accensione del conto [e] che in assenza di probante documentazione come sopra richiesta, la banca presenti formali scuse [e] provveda all'immediata cancellazione di qualsiasi nota negativa esistente nel sistema informativo del gruppo e di eventuali altri enti, dandone formale comunicazione».* Col ricorso la ricorrente precisa, altresì, di non essere «*più interessata ad intraprendere rapporti di qualsivoglia natura con la banca [resistente]».*

Con un messaggio di Posta Elettronica Certificata, in data 24 maggio 2010 l'intermediario ha presentato, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le proprie controdeduzioni.

In tale sede, in merito alla «*irreperibilità della documentazione contrattuale»*, l'istituto osserva che questa è dovuta alle «*complesse vicende organizzative e logistiche che hanno nel corso degli anni interessato il punto operativo in questione, non meno che la risalenza all'anno 2000 della cessazione dell'operatività del conto».*

Inoltre, viene sottolineato come sia «*stato peraltro possibile reperire [...] copia di estratti-conto relativi agli ultimi mesi di sussistenza del conto corrente in questione [...]; nonché copia della lettera in data 18.2.2000 con la quale la banca ["A"] aveva formalmente costituito in mora la debitrice, richiedendole il rientro da un'esposizione che alla data del 31.12.1999 si attestava in Lit. 3.144.566, oltre successivi interessi. Dall'esame delle relazioni allora sottoposte alle superiori funzioni da parte del personale che [...] proponeva il trasferimento in sofferenza del rapporto, si evinceva peraltro come già in allora il conto corrente risultasse da tempo immobilizzato per la sopravvenuta incapacità dell'odierna ricorrente – che risultava fra l'altro aver trasferito il proprio domicilio – di far fronte al rientro; su tali premesse il credito veniva valutato dalla banca quale sostanzialmente irrecuperabile fin dall'impianto della posizione, e non si faceva quindi luogo ad alcun tentativo di recupero coattivo, che si sarebbe evidentemente rivelato improduttivo ed antieconomico».*

Ciò premesso, la banca ribadisce «*la correttezza delle registrazioni conservate nei propri archivi informatici, e relative alla pregressa sussistenza di posizione debitoria in capo alla [ricorrente], rivelatasi irrecuperabile per l'inadempienza dell'allora cliente e la ritenuta assenza di sue patrimonialità a tal fine utilmente considerabili; ritenendo altresì l'essere suo diritto imprenditoriale, se non suo proprio dovere in vista del più corretto esercizio della propria facoltà creditizia, mantenere di ciò evidenza a propri fini di verifica interna in sede di valutazione dell'eventuale richiesta di accensione di nuovi rapporti contrattuali, l'accettazione della quale da parte della banca non può evidentemente ritenersi oggetto di obbligo alcuno».* Di conseguenza, l'istituto, «*sottolineando come nessuna segnalazione della situazione fin qui descritta risulti essere presente in Centrale Rischio[,] [...] osserva altresì come nessun danno possa dirsi derivato alla [ricorrente] dalle circostanze fin qui descritte, stante – fra l'altro – l'evidente sua possibilità di intrattenere rapporti con altri istituti di credito, come dalla stessa previsto avendo esplicitamente escluso ogni suo interesse ad avviare nuovi rapporti con [la scrivente]».*



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sulla scorta di tali osservazioni, la banca *«richiede[...] che codesto Arbitro Bancario Finanziario dichiari inaccoglibili [...] le richieste oggetto del ricorso»*.

Come richiesto, le controdeduzioni della banca sono state trasmesse dalla Segreteria Tecnica alla ricorrente con e-mail del 21 luglio 2010.

## **DIRITTO**

Emerge da quanto esposto in narrativa che la banca non ha operato alcuna segnalazione all'esterno del nominativo della cliente, essa si limita a registrare nelle proprie scritture interne che la stessa non è gradita.

D'altro lato, la ricorrente dichiara espressamente di non essere *«più interessata ad intraprendere rapporti di qualsivoglia natura con la banca»*.

Ciascuna delle due parti ha quindi fatto ricorso alle prerogative della propria autonomia contrattuale per respingere qualsiasi prospettiva di entrare in rapporti contrattuali con l'altra. Ed in effetti nessun rapporto si è istituito.

La ricorrente chiede all'ABF di imporre alla banca di giustificare il proprio rifiuto ed in mancanza di congrua giustificazione di imporre alla medesima la presentazione di formali scuse nonché di provvedere all'immediata cancellazione di qualsiasi nota negativa esistente nel sistema informativo del gruppo e di eventuali altri enti, dandone formale comunicazione.

Senonché tali domande implicano il disconoscimento dell'autonomia contrattuale della banca che viene proposto nel momento stesso in cui la ricorrente dichiara di voler esercitare la propria.

In questo quadro la richiesta di formali scuse si colloca sul piano dei rapporti di cortesia o di etichetta, ovvero richiama regole che sono ontologicamente estranee alle regole di diritto.

L'ABF, invece, è chiamato a pronunciarsi applicando solo regole di diritto (Sez. VI, Par. 4, Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari).

Da ciò consegue che il ricorso non possa essere accolto.

## **P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO