

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 Finanziario |
| - Avv. Roberto Manzione | Membro designato da C.N.C.U. |

nella seduta del 5 ottobre 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

Con nota del 16/11/2009, il ricorrente - già dipendente dell'intermediario convenuto - ha lamentato il mancato riscontro alla richiesta in data 22 maggio 2009 "di prestito personale a personale in servizio o in quiescenza", segnatamente relativa a un prestito al consumo c.d. finalizzato dell'importo di 10 mila euro. Tale nota è stata preceduta dalla seguente corrispondenza acclusa al reclamo, intercorsa fra il ricorrente, la Direzione dello sportello, l'Ufficio del personale e l'Ufficio reclami della resistente:

1. il sollecito indirizzato alla Direzione dello sportello in data 18/07/2009 con riferimento ad una richiesta di prestito inevasa dall'intermediario. In tale sede il ricorrente ha chiesto di conoscere le determinazioni della banca in merito, dovendo far fronte a impegni finanziari già assunti;
2. la nota del 25/8/2009, indirizzata all'Ufficio Reclami, con la quale il ricorrente aveva chiesto di conoscere lo stato della pratica la cui definizione era già stata sollecitata in data 18/07/2009. In sede di risposta, con nota del 6/10/2009, l'Ufficio reclami avrebbe informato il ricorrente che la competenza sulla questione rimaneva della Direzione dello sportello;
3. il modulo per la "richiesta applicazione condizioni agevolate personale 'Nuovo Pacchetto'", sottoscritto il 3/10/2008, con il quale il ricorrente, tra l'altro, aveva chiesto l'applicazione delle condizioni agevolate disponibili dal 1° luglio 2008. In sede di risposta, con nota del Servizio Relazioni con il Personale della banca del



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- 18/8/2009, l'intermediario avrebbe poi comunicato l'assenza in capo al ricorrente dei requisiti necessari per ottenere le agevolazioni richieste, inestendibili al personale posto in quiescenza prima dell'1/1/2003;
4. la nota di sollecito del 10/10/2009 indirizzata alla Direzione locale, con la quale il ricorrente ha sollecitato un riscontro alla richiesta di finanziamento agevolato, sottolineando la competenza della struttura sull'argomento;
 5. la replica del 3/10/2009 (alla nota del 18/08/2009), con la quale il ricorrente ha chiesto all'intermediario "il mantenimento del diritto ad usufruire delle agevolazioni previste dal pacchetto" tenuto conto di essere stato posto in quiescenza nell'ottobre 2006 e di usufruire già di altre condizioni agevolative. In tale occasione il ricorrente ha riferito che la possibilità di aderire al richiamato *Pacchetto* gli era stata offerta dallo stesso intermediario, non senza sottolineare di aver assunto una serie di impegni prima del 'disguido' comunicato dalla resistente. E però, in data 10/11/2009, l'intermediario ha confermato "l'impossibilità di riconoscimento del finanziamento in parola alle condizioni di cui al cd. Nuovo Pacchetto".

Il ricorrente, dato atto che la richiesta di 'finanziamento finalizzato' era stata presentata dopo l'acquisto del bene (un'automobile, infine acquistata ricorrendo al prestito di un familiare) ma nella convinzione che - essendo stato già beneficiario di altri finanziamenti presso lo stesso intermediario - egli avrebbe conseguito senz'altro il prestito, ha quindi chiesto, all'esito del diniego, l'accertamento del diritto ad accedere alle agevolazioni previste dall'intermediario per finanziamenti a favore dei dipendenti ed il "risarcimento del danno subito".

In sede di controdeduzioni, l'intermediario ha sottolineato, in primo luogo, come il ricorrente non avesse titolo ad usufruire delle agevolazioni, in quanto le stesse erano state originariamente previste per il personale della banca incorporante e - per effetto della fusione - erano state estese al personale in servizio alla data dell'1/01/2003 della banca 'incorporata' (la resistente). L'intermediario ha altresì dedotto che alla suddetta data il ricorrente era già stato posto in quiescenza.

La resistente ha quindi ammesso che "per mero errore organizzativo" la comunicazione sul c.d. 'Nuovo Pacchetto' è stata inviata anche a taluni ex dipendenti della incorporata che non ne avevano diritto (in quanto in quiescenza o in esodo anticipato), come del resto ribadito anche al ricorrente. Ha sottolineato, però, come il ricorrente fosse stato comunque informato della "inefficacia - se non [del]la irricevibilità" della domanda di finanziamento. L'intermediario ha pertanto evidenziato come non possano trovare accoglimento le richieste formulate all'ABF. Con una nota del 31 luglio 2010 il ricorrente ha inteso replicare alle controdeduzioni riproponendo le medesime argomentazioni contenute nella citata corrispondenza. Quanto al profilo del danno, il cliente ha motivato la richiesta di risarcimento con la mortificazione subita per aver dovuto chiedere un prestito a un familiare (onde poter versare il prezzo dell'autovettura) e per non essere stato considerato tra il 'personale in quiescenza' dell'intermediario.

DIRITTO

Preliminare rilievo del Collegio appare quello inerente la natura del rapporto controverso: trattasi di ordinaria relazione tra cliente e intermediario, non già della sequela del rapporto di lavoro già in essere tra i medesimi soggetti. Nessuna delle parti spende, infatti, la qualità di datore o prestatore di lavoro, del resto essendo il



rapporto incontestatamente cessato, onde l'Arbitro può amministrare la controversia.

Le domande non hanno fondamento.

Il testo della circolare n. 425/2008, emanata dalla Direzione centrale Personale sull' "oggetto" delle "Regole in materia di condizioni agevolate al Personale – Nuovo Pacchetto", che il ricorrente - peraltro - ha dichiarato espressamente di conoscere all'atto della sua manifestazione di adesione, stabilisce che la disciplina "potrà essere applicata solo a seguito di apposita richiesta dell'interessato da inoltrare entro e non oltre il 31 dicembre 2008".

Ora, la "richiesta dell'interessato" integrava, con ogni evidenza, una condizione *necessaria* per l'applicazione di tali condizioni di erogazione del credito; non anche la condizione *sufficiente* poiché, di là dell'univoco tenore testuale dell'offerta ("potrà essere applicata") e della malsicura legittimazione a riceverla da parte del ricorrente (questione irrilevante ai fini della divisata *ratio decidendi* e tutt'altro che incontrovertibile), è la concessione del credito che è inimmaginabile possa prescindere da una analisi, in ogni caso concreta e attuale, del merito di credito individuale; analisi che non può rimanere surrogata - come vorrebbe la insostenibile prospettazione di parte attrice - da una generica pre-selezione fatta una volta per tutte dall'intermediario di una categoria di soggetti, tanto più quando la pre-selezione sia stata operata, come nella fattispecie, in virtù di uno *status* imm modificabile e remotamente acquisto, come quello di dipendente in quiescenza dell'azienda di credito offerente le condizioni agevolative.

Su questa premessa (che - cioè - il *merito* di credito soggettivo non si può risolvere nella *legittimazione* formale a ricevere un determinato trattamento, ovvero che l'*an* del credito non è giammai implicato dalla predeterminazione del *quomodo* di una eventuale relazione finanziaria), allora, dev'essere valutato il comportamento del cliente che in data 3 ottobre 2008 ha fatto "richiesta [di] applicazione [delle] condizioni agevolate", senza avere mai, da quella data in avanti, conseguito dall'oblato alcuna univoca manifestazione adesiva, tale cioè da indurre a confidare sull'assenso dell' intermediario al prestito c.d. finalizzato, segnatamente domandato in data 22 maggio 2009 (cioè, quando l'acquisto del bene finale era stato già compiuto).

In breve, con riferimento al tempo in cui il cliente ha proceduto all'acquisto dell'automobile in funzione (ma non anche prima) del quale l'istanza di mutuo è stata fatta, non risulta acquisito alcun elemento idoneo a far ritenere che la banca, ricevuta la manifestazione d'interesse del cliente, avesse conseguentemente agito suscitando un ragionevole quanto incolpevole affidamento che gli avrebbe accordato il credito. In tal senso non possono bastare le relazioni *pro tempore* correnti tra le parti, specie considerando che non una del genere appariva la nuova relazione instauranda, siccome disciplinata, già nella pretesa, dal regime normativo sopravvenuto ai rapporti più risalenti.

In definitiva, se un danno è conseguito dall'acquisto del bene senza che la provvista finanziaria potesse riuscire fornita dall'intermediario, ciò non può farsi risalire al solo invio, seppure indebitamente procurato a dire dell'intermediario mittente, del documento integrante il c.d. Nuovo pacchetto. Né, per il vero, un danno appare astrattamente riconoscibile dalle allegazioni che in proposito ha fatto il ricorrente: non un danno emergente di natura patrimoniale, atteso che delle condizioni di maggiore onerosità del prestito ricavato *intra moenia* neppure egli dice; né di natura non patrimoniale, e ciò in ragione del perimetro familiare di propalazione delle conseguenze della sua inaccessibilità al credito, dunque



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ristretto a un ambito di persone che, data l'intimità dei legami e l'universalità di questi, sono in grado di conservare tendenzialmente immutato l'apprezzamento del mutuatario pur dopo la mancata concessione a lui del credito bancario.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI