

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| - Prof. Avv. Enrico Quadri         | Presidente   |
| - Prof. Avv. Ferruccio Auletta     | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Comm. Leopoldo Varriale    | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof.ssa Marilena Rispoli Farina | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Roberto Manzione            | Membro designato dal C.N.C.U. (estensore)              |

nella seduta del 11 maggio 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, titolare di due linee di credito associate ad altrettante carte di pagamento, presentava una richiesta di consolidamento delle stesse in un unico prestito personale (con conseguente riduzione della rata). A seguito della comunicazione di diniego, effettuata dall'intermediario a mezzo di "SMS", il ricorrente rinnovava la richiesta di procedere al consolidamento, ribadendo l'esigenza di una riduzione del carico mensile in forza di sopravvenute cause familiari

In un'ulteriore missiva del 30/12/2009, il ricorrente, richiamando le comunicazioni già indirizzate all'intermediario, contestava una violazione del proprio diritto alla riservatezza, perpetrata dalla banca in occasione di un sollecito telefonico per pagamenti tardivi

Non risulta che l'intermediario abbia risposto per iscritto alle richieste del ricorrente.

Con il ricorso, ricevuto in data 16/3/2010, l'esponente sostanzialmente chiedeva:

- il rimborso dei maggiori oneri sostenuti dal mese di maggio 2009 per la mancata concessione del consolidamento delle due linee di credito in unico prestito personale;
- il consolidamento delle due posizioni debitorie a suo carico, con la concessione di un finanziamento da estinguere in 84/96 rate mensili, di importo non superiore a € 150,00,
- il risarcimento dei danni conseguenti alla violazione della *privacy*, perpetrata dalla banca in occasione del sollecito telefonico per pagamenti arretrati nei confronti del consorte, soggetto estraneo al rapporto.

Con nota dell'8/4/2010, l'intermediario depositava le proprie controdeduzioni, eccependo innanzitutto l'incompetenza per materia dell'organo giudicante,



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

limitatamente alla parte in cui si richiede la concessione di un prestito personale, con scadenza e importo rateale determinato dallo stesso ricorrente.

In merito alla richiesta di rimborso del maggiore onere sostenuto a causa della mancata rinegoziazione dei finanziamenti, la resistente osservava che la pretesa del cliente appariva priva di fondamento, non essendo configurabile un diritto della parte ad ottenere credito.

Con riferimento, infine, alla pretesa violazione della *privacy*, l'intermediario ha respinto le contestazioni mosse dal cliente, obiettando che la prassi interna relativa alle attività di recupero del credito è conforme alla normativa sulla riservatezza dei dati personali.

## DIRITTO

In relazione alla richiesta di concessione del finanziamento avanzata dal ricorrente all'ABF, la resistente eccepisce – con argomentazioni condivisibili – che il consolidamento dell'esposizione debitoria comporta una valutazione di "merito creditizio", di competenza esclusiva del soggetto erogante, cui l'Arbitro non può sostituirsi.

Sul punto occorre considerare che le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" limitano la competenza dell'ABF alle questioni aventi ad oggetto "*l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà*".

Escluso, quindi, che possa imporre agli intermediari di concedere credito ad un potenziale cliente, l'ABF può al più limitarsi a verificare l'esistenza di un diritto in capo al ricorrente alla valutazione della propria richiesta (nel caso di specie di rinegoziazione o consolidamento) e la correttezza del comportamento tenuto dalla resistente.

Al fine di valutare tale possibilità, esaminati gli atti esibiti, sulla scorta della legislazione vigente che non prevede alcuna agevolazione applicabile, occorre ritenere che non risulta che gli schemi contrattuali relativi alle due linee di credito concesso al ricorrente prevedano specifiche clausole di rinegoziazione. Né, d'altra parte, sembra configurabile in capo all'intermediario una responsabilità di tipo precontrattuale, per le aspettative eventualmente generate nella controparte nel corso delle trattative. Ecco perché le prime due richieste devono essere disattese.

La lamentata violazione della *privacy* non risulta assistita da alcun certo elemento probatorio e, conseguentemente, non potrà essere concretamente valutata.

Al riguardo, la resistente – dopo aver con fermezza contestato l'accadimento storico, così come ricostruito dal ricorrente – asserisce di aver adottato misure organizzative (adozione di una normativa interna che espressamente vieta comunicazioni a soggetti estranei al rapporto) volte ad assicurare la liceità del trattamento dei dati personali del cliente: circostanza questa – corroborata dalla esibizione di tutti i "formulari" che prevedono i comportamenti specifici degli operatori – che renderebbe impossibile ogni teorica violazione.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI