

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
- Prof. Gennaro Rotondo..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... Membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

nella seduta del 22 giugno 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 reclamo del 5 ottobre 2009, mai riscontrato dall'intermediario, il cliente - che aveva sottoscritto insieme al coniuge, nel 2007, una richiesta di finanziamento (da rimborsarsi in 60 rate costanti posticipate con addebito in conto corrente) - reiterava la richiesta di copia delle ricevute di due disposizioni MAV (pagamento mediante avviso) del 5.09.07 e del 21.12.2007 e disconosceva una delle firme apposte sul contratto.

Non avendo ottenuto alcuna risposta, con ricorso pervenuto il 24 febbraio 2010, chiedeva che l'ABF - in accoglimento delle sue richieste - disponesse la restituzione delle somme indebitamente prelevate con le due disposizioni MAV, in quanto "prive di autorizzazione scritta", e l'annullamento del prestito personale, in considerazione del disconoscimento di una delle firme (quella della moglie, apposta nella prima facciata) di sottoscrizione del contratto.

Con controdeduzioni trasmesse con nota del 10/05/2010, l'intermediario precisava di non aver potuto riscontrare la richiesta del 5/10/09, con particolare riferimento alla richiesta di

copia delle disposizioni MAV (anche perché le stesse non sarebbero state inviate “*per un disguido*” [...] “*ma tenute a disposizione per il ritiro presso l’agenzia*”).

Nel merito delle contestazioni mosse, però, l’intermediario sosteneva sia la correttezza dell’esecuzione delle disposizioni MAV, avvenuta sulla base di autorizzazioni all’addebito firmate da uno dei cointestatari (come risultava dalla documentazione acclusa), sia la conformità fra le firme apposte sul contratto e quelle esistenti sulla “scheda di deposito” (tale autenticità delle firme sul contratto e sulle disposizioni all’addebito veniva confermata anche dal responsabile dello sportello).

Le controdeduzioni venivano trasmesse al ricorrente che nulla osservava.

DIRITTO

Con il reclamo del 5 ottobre 2009 e con il successivo ricorso, il cliente eccepisce vizi formali del contratto di finanziamento e delle due disposizioni di addebito.

In particolare, si contesta l’autenticità di una firma (quella del coniuge apposta sulla prima pagina del modulo del contratto) senza però offrire alcun elemento probatorio, diretto o logico-deduttivo. Sul punto, invece, l’intermediario si è sforzato di fornire elementi probatori (raffronto fra le firme depositate e quella apposta sul contratto e conferma dell’addetto allo sportello) che, pur nella loro parziale rilevanza, non risultano essere stati in alcun modo contestati dal ricorrente.

Occorre considerare, inoltre, che il contratto di finanziamento, successivamente contestato, ha avuto regolare esecuzione, giacché risulta che, nei primi quindici giorni successivi alla erogazione del prestito, i ricorrenti hanno prelevato con assegni bancari oltre 10 mila euro.

In merito, poi, alla seconda doglianza, relativa alla mancata autorizzazione delle due disposizioni di addebito (MAV), l’intermediario - con le controdeduzioni - ha esibito le relative formali autorizzazioni (anche se firmate soltanto da uno dei cointestatari), che - ancora una volta - non risultano contestate dal ricorrente.

Appare evidente, pertanto, che il ricorso non possa essere accolto, anche se il comportamento dell’intermediario non appare immune da censure.

Ed infatti, se la banca avesse prontamente provveduto a riscontrare il reclamo, fornendo al cliente tutti gli elementi anche “cartolari” esibiti poi con le controdeduzioni, molto probabilmente la vicenda si sarebbe immediatamente chiarita.

Sul punto occorre considerare che, richiamando un orientamento già più volte espresso da questo Collegio, i tempi e i modi dell'interlocuzione assicurata dalla banca con il cliente, in cui si rilevano palesi ritardi (anzi, nel caso in esame, gravi omissioni) nell'assolvimento dei doveri di riscontro, si manifestano in violazione delle disposizioni in materia della Banca d'Italia che, in più occasioni, hanno espressamente previsto che *"...è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente"*.

Le stesse Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, relativamente alla correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, Sez. XI, par. 3, espressamente prevedono: "Gli intermediari adottano procedure per la trattazione dei reclami che garantiscano ai clienti risposte sollecite ed esaustive. Le procedure prevedono: i tempi massimi di risposta, comunque non superiori a 30 giorni dalla ricezione del reclamo."

Nella presente vertenza, invece, il reclamo del cliente non è stato mai riscontrato dall'intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Delibera, allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI