

Collegio di Milano

composto dai signori:

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Vittorio Santoro | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 18 maggio 2010 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Con ricorso datato 12 febbraio 2010, la ricorrente affermava di aver ottenuto da un intermediario finanziario, in data 31 gennaio 2007, un finanziamento di € 70.640,00 contro cessione del quinto dello stipendio, le cui rate venivano trattenute mensilmente dalla busta paga.

Affermava poi che, nel mese di agosto 2009, aveva richiesto più volte all'intermediario finanziario i conteggi per l'estinzione anticipata del finanziamento, senza mai ottenere risposta.

Sempre la ricorrente affermava poi di essere venuta a conoscenza solo nei primi giorni di settembre 2009 che il suo "contratto di finanziamento" era stato ceduto all'intermediario qui convenuto, al quale provvedeva pertanto a chiedere i conteggi di cui sopra.

In data 8 settembre 2009 la ricorrente mandava un incaricato alla sede centrale dell'intermediario qui convenuto al fine di "acquisire i conteggi che però erano stati calcolati alla data 30/09/2009".

In conformità a tali conteggi, il 9 settembre 2009 la ricorrente effettuava un bonifico di estinzione pari a € 50.532,22.

In seguito, la ricorrente rilevava alcune erroneità nei conteggi di estinzione, concernenti somme, a suo parere, non dovute. In particolare, a venire in discussione sono:

- n. 5 rate insolute (per un totale di € 3.110,00) relative ai periodi maggio, giugno, luglio, agosto, settembre 2009, secondo la ricorrente invece regolarmente trattenute nelle buste paga del periodo di riferimento;
- interessi di mora pari a € 46,71;



- commissioni pari a € 469,09.

Con lettera del 29 settembre 2009, la ricorrente provvedeva dunque a chiedere all'intermediario il rimborso delle 5 rate, degli interessi di mora e delle commissioni di cui sopra.

A metà dicembre 2009, la ricorrente riceveva il rimborso di una sola rata pari a € 622,00.

Con un'ulteriore sollecito del 12 gennaio 2010, la ricorrente riproponeva la sua richiesta di rimborso delle 4 rate residue per complessivi € 2.488,00, oltre che di € 469,06 per commissioni e € 46,71 per interessi di mora erroneamente addebitati.

Non avendo ricevuto risposta, con il sopra citato ricorso del 12 febbraio 2010, la ricorrente, riepilogando chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di riconoscere il suo diritto al rimborso della somma di € 3.003,77.

L'intermediario presentava le proprie controdeduzioni con e-mail giunta alla casella PEC il 25 marzo 2010.

Dopo aver preliminarmente confermato l'avvenuta acquisizione del prestito con cessione del quinto dello stipendio dalla società che aveva in origine stipulato il contratto con la ricorrente, in relazione alle richieste di quest'ultima l'intermediario precisava che:

- *“la verifica della situazione contabile aveva posto in evidenza come l'Amministrazione della ricorrente avesse effettuato il versamento di 4 quote (maggio, giugno, luglio e agosto 2009) delle 5 indicate come insolute nel conteggio estintivo”*;
- la convenuta aveva provveduto a rimborsare le predette quattro rate nonché gli interessi di mora per Euro 46,71;
- la richiesta di restituzione delle commissioni per Euro 469,06 non era stata accolta in quanto *“contrattualmente previste nella misura dell'1% del capitale residuo”*.

Con riferimento alla quinta rata la convenuta precisava che *“a seguito degli accertamenti contabili disposti, non [erano] state reperite evidenze che ne [attestassero] il relativo versamento a favore della scrivente”*.

La convenuta precisava poi che la ricorrente, con ulteriori comunicazioni del 16 e 18 marzo 2010, successive alla presentazione del ricorso, aveva rinunciato alla richiesta di rimborso delle commissioni di Euro 469,06, reiterando invece la richiesta di rimborso dell'ultima rata per Euro 622,00.

La resistente *“in conclusione, nell'assicurare che [avrebbe provveduto] al versamento a favore della [ricorrente] della somma di Euro 20,00”* chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di dichiarare cessata la materia del contendere.

La Segreteria Tecnica inviava copia delle controdeduzioni alla ricorrente con *mail* del 15 aprile 2010, chiedendo altresì alla ricorrente di far conoscere le proprie determinazioni in merito alla richiesta dell'intermediario di voler considerare cessata la materia del contendere.

La ricorrente, con fax pervenuto il 13 maggio 2010, ribadiva la richiesta del rimborso dell'ulteriore rata trattenuta di Euro 622,00.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 18 maggio 2010.

DIRITTO

La questione posta all'attenzione di questo Collegio verte sulla esattezza o meno dei conteggi effettuati dall'intermediario resistente in vista dell'estinzione anticipata di un finanziamento con cessione del quinto dello stipendio, sulla base dei quali conteggi la



ricorrente ha corrisposto all'intermediario somme successivamente ritenute dalla medesima in parte non dovute.

A seguito di parziale rinuncia rispetto alla iniziale richiesta di rimborso avanzata dalla ricorrente e delle restituzioni già effettuate dall'intermediario, il punto che rimane controverso attiene al diritto alla restituzione di un'ulteriore rata pari a Euro 622,00 relativa alla mensilità del settembre 2009.

A fronte della documentazione contabile prodotta dalle parti, non risulta però che tale mensilità sia mai stata trattenuta sul listino dello stipendio della ricorrente e, di conseguenza, appare corretto che la somma corrispondente sia stata indicata come insoluta nel conteggio estintivo e venga trattenuta dall'intermediario.

Il Collegio ritiene tuttavia opportuno, nell'ambito dei suoi più ampi poteri di fornire indicazioni volte a favorire le relazioni con la clientela (così come previsto dalla Sez.VI, § 4, primo alinea, ultimo periodo del Reg. ABF), suggerire all'intermediario di adottare modalità comunicative nei confronti della clientela medesima connotate da maggiore precisione, nonché da un più alto grado di trasparenza e effettiva comprensibilità.

Con riferimento infatti al conteggio di estinzione anticipata fatto pervenire alla ricorrente, a tacere del grave errore in base al quale sono state conteggiate come insolute quattro rate regolarmente addebitate (nei mesi di maggio, giugno, luglio e agosto 2009) sulla busta paga della ricorrente medesima, non si può omettere di rilevare che viene qualificata come insoluta anche la rata relativa alla mensilità di settembre 2009 invero non ancora scaduta al momento del conteggio, venendo pure computati anche i relativi interessi moratori. A ciò si aggiunga poi che il riferimento alla commissione per estinzione anticipata è tutt'altro che chiaro venendo la relativa somma imputata nel conteggio in discorso a generico titolo di "commissioni".

A fronte di modalità comunicative più precise e chiare, il cliente potrebbe invece comprendere con maggiore facilità il quadro relativo alla sua situazione debitoria, con beneficio evidente per la relazione tra intermediario e cliente.

P.Q.M.

Il Collegio, preso atto delle restituzioni già effettuate nonché dell'impegno dell'intermediario a corrispondere alla ricorrente la somma di € 20,00, non accoglie la restante parte del ricorso, pur fornendo in motivazioni indicazioni all'intermediario al fine di migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO