

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. Marilena Rispoli Farina..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... Membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

nella seduta del 14.9.2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Nel febbraio del 2010, il cliente - con riferimento ad un contratto di finanziamento del 22/3/2006, nel quale era anche prevista la concessione di una ulteriore linea di credito a tempo indeterminato - lamentava nei confronti dell'intermediario di non aver ricevuto gli estratti conto a partire dal mese di giugno del 2009.

Quando finalmente riceveva il rendiconto, a suo dire, apprendeva che, nonostante i puntuali pagamenti rateali e l'inutilizzo della carta di credito, il debito residuo era cresciuto nel corso dell'anno. In relazione a tanto, richiedeva il resoconto completo di tutte le operazioni, nonché prova documentale dell'avvenuta sottoscrizione delle polizze assicurative, il cui costo gli era stato mensilmente addebitato.

Ricevuti gli estratti conto relativi a tutto il periodo contrattuale, il ricorrente presentava reclamo in data 30/3/2010, contestando di non aver ricevuto chiarimenti in merito alle voci di spese addebitategli e richiedendo il rimborso dei premi per le polizze assicurative mai sottoscritte. Contestualmente chiedeva l'estinzione anticipata del contratto di finanziamento, esercitando la facoltà di recesso.

La società finanziaria non forniva alcun riscontro al reclamo, mentre sul "recesso" inviava al cliente due distinte comunicazioni dal contenuto contraddittorio: nell'una, lo informava di non poter accogliere la richiesta di recesso dal contratto



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

(precedentemente da lui formulata), in quanto risultava ancora un debito residuo a suo carico; nell'altra, segnalava invece l'avvenuta estinzione del finanziamento e la risoluzione del vincolo contrattuale.

Con il ricorso, pervenuto in data 11/5/2010, l'esponente richiedeva l'intervento dell'ABF al fine di ottenere, sostanzialmente, la restituzione dei premi assicurativi (compresi interessi) nonché il risarcimento delle spese sostenute e del danno morale subito.

In sede di controdeduzioni, la società finanziaria, ricostruiva la vicenda: il ricorrente, sulla base del contratto di finanziamento a suo tempo sottoscritto, aveva telefonicamente attivato in data 6/4/2006 la linea di credito *revolving*, aderendo ad una copertura assicurativa collettiva che, a tutela delle ragioni creditizie, in caso di morte o invalidità del debitore, avrebbe restituito all'intermediario il capitale residuo; un anno dopo, il cliente chiedeva telefonicamente di incrementare la linea di credito a suo favore, aderendo ad un'ulteriore copertura assicurativa, con una polizza che garantiva all'assicurato o ai suoi beneficiari il pagamento di un indennizzo in caso di morte o invalidità permanente. Quest'ultima polizza prevedeva il pagamento a mezzo di addebito sul conto rotativo, collegato alla carta di pagamento. Il rapporto, dopo un ulteriore incremento della linea di credito, era così proseguito fino al gennaio 2010, quando il ricorrente aveva chiesto il conteggio del debito residuo per l'estinzione della posizione contrattuale. Accertato il regolare pagamento del *quantum debeatur*, l'intermediario comunicava in data 8/4/2010 l'estinzione del rapporto contrattuale e, per mero errore materiale, tuttavia, in pari data, veniva inviata anche una comunicazione di opposto contenuto.

Tanto premesso in punto di fatto, il resistente precisava che gli "utilizzi" di volta in volta richiesti dal cliente non necessitavano di "*formalizzazione scritta, configurandosi come atti di utilizzo di un'unica linea di credito preventivamente concessa*". Relativamente alle polizze assicurative, collocate telefonicamente, come consentito dalla normativa di riferimento, l'intermediario dichiarava di essersi limitato ad addebitare, secondo le periodicità contrattualmente previste, i relativi premi, non essendosi mai avvalso il ricorrente della facoltà di revoca, prevista nelle condizioni generali del contratto di finanziamento.

DIRITTO

Appare evidente al Collegio che, sulla scorta delle domande proposte con il ricorso, nei limiti in cui le stesse trovano coincidenza puntuale con le contestazioni specifiche proposte con il preventivo reclamo, l'oggetto del contendere risiede nell'accertamento della legittimità nell'emissione delle due polizze assicurative, "abbinare telefonicamente" al finanziamento richiesto. La valutazione in merito alla correttezza ed opponibilità di tale "abbinamento automatico", determinerà - conseguentemente - la possibilità di accogliere (o disattendere) le richieste del ricorrente ("restituzione dei premi assicurativi, compresi interessi") il quale, occorre ribadirlo, ha sempre sostenuto di non aver mai sottoscritto le polizze e, quindi, di disconoscerle.

Dal canto suo, il resistente, sostanzialmente sostiene che le condizioni generali del contratto, sottoscritto per il finanziamento principale, all'art. 25, prevedevano espressamente tale possibilità.

Preliminarmente, anche se solo incidentalmente, giacché nessuna contestazione o doglianza è stata specificamente avanzata dal resistente in ordine alla competenza



dell'ABF in relazione alle due polizze assicurative, accettando pienamente il contraddittorio sul punto, il Collegio ritiene di valutare la complessiva condotta dell'intermediario che, in occasione del collocamento e commercializzazione di un prodotto finanziario, "propone" al cliente un contratto di altra natura, anche privo di collegamento funzionale con la primaria richiesta di finanziamento, senza alcun concreto supporto informativo.

Tanto anche in ragione del principio di effettività della tutela, posto a fondamento normativo del sistema dell'ABF e che impone di valorizzare un criterio di natura empirica, vale a dire la percezione, da parte del cliente, dell'intermediario collocatore quale naturale interlocutore nella gestione del rapporto. Su tale ultimo aspetto, sembra utile richiamare in via analogica le c.d. "vendite a catena", in relazione alle quali la dottrina e la giurisprudenza hanno sviluppato negli anni orientamenti ispirati alla volontà di rendere effettiva la tutela del consumatore, in ordine al risarcimento dei danni derivati dai vizi della cosa venduta. Occorre, inoltre, ricordare che, sulla base della giurisprudenza ormai consolidata della Suprema Corte di Cassazione, la banca che "induce" a concludere un contratto con altro soggetto, può comunque sempre incorrere in responsabilità.

Sul punto, sembra opportuno - infine - segnalare le precise disposizioni impartite dal Governatore della Banca d'Italia, contenute nel documento del 20 aprile 2010, n.3131116/10. In particolare, nel citato documento di "cautele ed indirizzo per gli operatori", al punto B/3 viene espressamente previsto: *"... Anche nel comparto del credito revolving sono state rilevate politiche aziendali finalizzate ad incrementare i ricavi attraverso il collocamento di polizze assicurative, mediante la retrocessione all'intermediario di larga parte del premio assicurativo. Sovente, il collocamento delle suddette polizze avviene senza un'attenta valutazione delle reali esigenze della clientela e a condizioni particolarmente onerose. Tale prassi è accompagnata da gravi violazioni della normativa sulla trasparenza nei casi in cui non sia stata fornita al cliente un'adeguata informativa in merito alla non obbligatorietà della copertura assicurativa.*

Anche con riferimento alle fattispecie sopra indicate, si richiamano gli intermediari ad uno scrupoloso e sostanziale rispetto della disciplina in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti. In particolare, si rammenta che:

a) la documentazione prevista dalla normativa deve riportare un elenco completo delle condizioni economiche applicate alla clientela anche nel caso di offerta di servizi accessori o di prodotti commercializzati congiuntamente. Con specifico riguardo alle polizze assicurative dovrà essere specificata la loro natura facoltativa o obbligatoria. In ogni caso, l'informativa dovrà descrivere in modo chiaro l'onerosità complessiva del contratto e la quota di premio retrocessa dall'impresa di assicurazione al proponente;

b) le procedure interne adottate dagli intermediari devono, tra l'altro, assicurare che le caratteristiche della polizza offerta - ad esempio in termini di rischi coperti - siano adeguate e non sproporzionate alle reali esigenze del cliente.

Inoltre, il contenuto della polizza - ad esempio in termini di individuazione dei beneficiari qualora si verifichi l'evento assicurato - e la sua natura (facoltativa o obbligatoria) devono essere chiaramente illustrati dagli addetti alla vendita, anche accertando che il cliente abbia avuto modo di valutare adeguatamente la documentazione informativa predisposta prima di essere vincolato da un contratto o da una proposta di finanziamento."

Chiarito incidentalmente questo aspetto preliminare, occorre adesso valutare la specifica fattispecie posta al vaglio del Collegio, sia alla luce delle previsioni



contrattuali, sia con riferimento alla disciplina, cogente o convenzionale, prevista in materia.

Con riferimento alla copertura assicurativa, l'art. 25 delle condizioni generali del contratto di finanziamento prevede che *“il cliente ha facoltà di richiedere la copertura assicurativa del (finanziamento). Tale assicurazione avrà la seguente validità:(...) b) con riguardo agli utilizzi della linea di credito ad uso rotativo, sarà valida sino a revoca che dovrà essere comunicata per iscritto dal cliente”*.

Sulla scorta di tale previsione specifica, occorre considerare che la “prima” polizza, alla quale il cliente ha telefonicamente aderito nell'aprile 2006, aveva ad oggetto la copertura del rischio di perdite patrimoniali (per l'intermediario) derivante da insolvenza, conseguente alla morte o invalidità permanente del debitore; era quindi chiaramente legata alla “copertura assicurativa del finanziamento”, rientrando, quindi, nella fattispecie astrattamente prevista dalla clausola contrattuale.

L'altra polizza, invece, conclusa anch'essa telefonicamente in occasione di una nuova richiesta di utilizzo del credito (in data 11/4/2007), garantiva - a quanto si evince dallo schema contrattuale prodotto dall'intermediario - all'assicurato o ai beneficiari un indennizzo al verificarsi di eventi del tutto indipendenti dal rapporto di finanziamento. All'opposto di quanto sostiene il resistente, allora, non solo non sussiste alcun vincolo di accessorietà rispetto al finanziamento, ma la sua previsione - mancando il presupposto della *“copertura assicurativa del finanziamento”* - non può essere assolutamente riconducibile al dettato dell'art. 25 delle condizioni generali del contratto.

Occorre ancora considerare che la trasparenza e correttezza del comportamento della società finanziaria, relativamente al secondo contratto assicurativo, andrà valutata in una prospettiva complessiva, anche alla luce della posizione assunta dall'Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato in merito alle offerte commerciali caratterizzate dall'abbinamento di un finanziamento classico con una linea di credito e/o carta revolving a tempo indeterminato (provvedimento n. 19621 del 12/3/2009). In relazione alla natura *“multi-tasking”* di tali prodotti, l'Autorità ha raccomandato la massima puntualità informativa e ha precisato che *“l'omissione di informazioni non può essere sanata mediante un rinvio ad altre fonti d'informazione, in quanto il destinatario della pratica potrebbe assumere le proprie determinazioni senza consultare tali fonti e, nel caso della pubblicità o della comunicazione commerciale, potrebbe fermarsi al contenuto del solo messaggio”*. Con riferimento, poi, al collocamento delle polizze assicurative, la normativa di riferimento è dettata dal Regolamento ISVAP n. 5/2006, in vigore il 1° gennaio 2007, che all'art. 60 prescrive, in caso di vendita telefonica, l'invio al cliente di un'informativa scritta o su supporto durevole prima che questi sia vincolato dal contratto. Tali previsioni sono state chiaramente violate in occasione dell'emissione della polizza collegata al finanziamento dell'11 aprile 2007.

Sulla scorta delle considerazioni svolte, appare evidente che disattesa ogni altra domanda, perché irricevibile o sfornita di concreti elementi probatori, il ricorso dovrà essere parzialmente accolto, prevedendo il rimborso del costo sopportato dal cliente per la seconda polizza assicurativa, oltre interessi, nei limiti di cui al dispositivo.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al rimborso della somma di euro 828,00 per la quota capitale, oltre interessi pari a euro 138,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI