



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Raffaele Lener.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario – per le controversie in cui sia parte un consumatore
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 24/06/2011, dopo aver esaminato

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

Fatto

In data 13 gennaio 2010 il ricorrente stipula con la convenuta un contratto di prestito personale per consolidare precedenti debiti contratti con altro intermediario e per acquisire liquidità in vista di un futuro acquisto di mobilio. L'importo richiesto è di € 30.000, ma sul totale del finanziamento gravano € 2.462,40 a titolo di premio della polizza assicurativa denominata "Creditor Protection Insurance", €420,00 quale premio della polizza denominata "All in One" ed €60,00 per il servizio "Identikit" della linea di prodotti e servizi "Mister Credit" di una nota società. Il ricorrente lamenta che l'intermediario non si sarebbe comportato secondo correttezza, violando, tra l'altro, le disposizioni sulla trasparenza. Al riguardo, riferisce che al momento della richiesta del prestito non sarebbe stato messo dalla convenuta nelle condizioni di conoscere l'ammontare dovuto per l'estinzione dei precedenti prestiti contratti con altro intermediario, ammontare rivelatosi poi gravoso "più del previsto" (€ 21.191,22) tanto da



impedirgli di effettuare il programmato acquisto di mobili. Il ricorrente non avrebbe ben compreso, al momento della stipula del contratto con la convenuta, che questo includeva due tipi di assicurazione e un servizio aggiuntivo, denominato "Identikit", di cui in realtà non aveva fatto richiesta, né corrispondeva a una sua necessità. Ciò sarebbe avvenuto a causa dell'atteggiamento pressante della banca convenuta, che gli ha fatto sottoscrivere anche una cambiale in bianco (poi restituita), dandogli un ristretto termine temporale (30 giorni) per attestare mediante quietanza l'avvenuta estinzione dei precedenti finanziamenti contratti con altro intermediario. Lamenta come contrario alla prassi degli operatori del settore rilasciare finanziamenti per il consolidamento di debiti pregressi senza preventivamente informarsi e informare il cliente dell'ammontare dei predetti debiti. In sostanza, sarebbe mancata una cooperazione della banca che non richiedendogli un piano di estinzione del precedente finanziamento non lo avrebbe messo in condizioni di *"ben valutare la somma reale da estinguere e ponderare l'operazione finanziaria che si stava compiendo"*. Il ricorrente contesta altresì di aver ricevuto dalla banca solo un documento di sintesi, benché abbia *"firmato una serie infinita di modelli prestampati ma senza la materiale sottoscrizione di un contratto, neanche in seguito recapitato al cliente, com'era legittimo attendersi"*. Contesta anche le modalità di erogazione del finanziamento, troppo tempestive tanto da non consentirgli di valutare nei termini previsti l'esercizio della facoltà di recesso, mentre la sottoscrizione di polizze assicurative e l'impegno a sostenere altre gravose spese gli sarebbe stato sostanzialmente imposto dalla banca "in modo ingannevole" e senza una compiuta informativa, per di più con l'utilizzo di termini in lingua inglese che avrebbero ostacolato una piena cognizione dei contenuti delle obbligazioni accessorie assunte. In particolare, quanto alle polizze assicurative, sarebbe mancata l'informativa precontrattuale prevista dall'art. 49 del regolamento ISVAP 5/2006. Contesta ulteriormente che la convenuta non avrebbe considerato la malattia da lui denunciata con comunicazione il 6.5.2010, corredata di certificazione medica. Sostiene, infine, di essere stato danneggiato dalla convenuta sia economicamente che moralmente e fisicamente, di essere stato minacciato e turbato anche nelle more della decisione del ricorso.

In conclusione, domanda: a) che sia dichiarato nullo il documento di sintesi; b) che la convenuta sia invitata a stipulare un nuovo contratto di finanziamento "defalcato di quanto già corrisposto dal ricorrente" rinegoziando il tutto con i giusti



tassi di interesse per tali prodotti; c) che sia disposto l'immediato rimborso delle spese assicurative ed altre ad essa associate indebitamente percepite dall'intermediario (€ 2.942,40) comprensivo di interessi maturati e di rivalutazione monetaria; d) che sia disposto il risarcimento del danno morale, materiale e fisico causato dal comportamento della convenuta.

La banca convenuta ha controdedotto che i prodotti assicurativi offerti al cliente sono facoltativi e non obbligatori. In particolare, ha affermato che la polizza *Creditor Protection Insurance* consiste in una polizza collettiva che offre all'assicurato beneficiario del finanziamento prestazioni assicurative consistenti nel rimborso delle rate di rimborso al verificarsi di uno degli eventi previsti dalle condizioni di polizza; a titolo esemplificativo, in caso di inabilità temporanea o totale da infortunio e malattia, disoccupazione e decesso. Fa presente che il ricorrente, con apposita e specifica sottoscrizione, ha dichiarato di aver ricevuto copia integrale della polizza e della nota Informativa. La seconda polizza (*All in One*) è invece una polizza che fornisce all'assicurato una serie di servizi di assistenza alla persona ed alla casa. Segnala che il ricorrente ha sottoscritto il relativo modulo di adesione, distinto da quello del contratto di prestito personale; inoltre ha attestato, con apposita sottoscrizione, di aver ricevuto le condizioni generali di polizza. Quanto al servizio *Identikit*, la banca afferma che si tratta di un prodotto che ha come finalità quella di prevenire le frodi creditizie perpetrate attraverso l'uso improprio dei dati personali, mediante il monitoraggio della posizione del cliente il quale viene informato delle variazioni della propria situazione creditizia anche mediante avvisi denominati "*alert*" sulla propria utenza cellulare. Tale servizio, per il quale il resistente ha corrisposto il relativo prezzo (€60,00) alla società gerente, ha una durata di 1 anno dalla data di sottoscrizione (13 gennaio 2010), non è più attivo dal 14 gennaio u.s. Il relativo regolamento contrattuale è riportato a tergo della richiesta di servizio *Identikit* sottoscritta dal ricorrente. Sul punto riguardante le procedure di concessione del prestito personale precisa che, a suo avviso, è in piena facoltà dell'Intermediario subordinare la concessione del prestito al rilascio di effetti cambiari, a firma del cliente ed all'ordine del resistente "*senza indicazione di scadenza (. . .) e per un importo corrispondente al totale da rimborsare indicato nel frontespizio*" del



contratto. Con riferimento alla specifica posizione, attesa la finalità del prestito, destinato anche ad un consolidamento debiti, lo stesso è stato concesso chiedendo la sottoscrizione di una cambiale in bianco solo a garanzia dell'estinzione delle altre posizioni in essere. Infatti, come dichiarato dallo stesso ricorrente, alla presentazione delle quietanze di avvenuta estinzione dei prestiti pregressi, l'effetto è stato restituito debitamente annullato. La banca respinge le affermazioni del ricorrente sul dovere dell'intermediario di "richiedere e pretendere (. . .) il piano estintivo al cliente al momento della richiesta di finanziamento". Si tratta di elementi che dovevano essere logicamente già a conoscenza del ricorrente. Quanto al termine assegnato di 30 giorni dalla decorrenza del contratto per fornire quietanza dell'estinzione dei menzionati finanziamenti pare ragionevole, comunque non certo tale da sottoporre il ricorrente ad un "pressing" tale da impedirgli di valutare l'operazione finanziaria (anche perché la stessa si era già perfezionata con la sottoscrizione del contratto e l'erogazione dell'importo richiesto). In relazione ai "generici rilievi del ricorrente sulla mancanza di trasparenza e sulla presunta incompletezza della copia del contratto di prestito consegnatagli", la convenuta evidenzia che il ricorrente, con apposita e separata sottoscrizione nel riquadro presente sul documento di sintesi, ha dichiarato di aver preso visione e ricevuto le Condizioni Generali e di aver ricevuto la documentazione di trasparenza. Rileva come il ricorrente, pur asserendo di non aver mai ricevuto altro che il documento di sintesi relativo al contratto stipulato, neppure in seguito al riscontro al proprio reclamo, di fatto alleggi al ricorso parti del contratto che testimoniano l'avvenuta ricezione di copia integrale del contratto del contratto stesso. Circa il reclamo datato 21 maggio 2010 la banca ritiene che le relative contestazioni sarebbero generiche e pretestuose; il ricorrente infatti comunica di aver già revocato l'autorizzazione all'addebito delle rate sul proprio conto corrente un mese prima di inviare il reclamo (il 20 aprile 2010) e chiede al contempo di poter provvedere al pagamento del finanziamento "riveduto e corretto". Quanto al supposto diritto di recesso entro 60 giorni di cui riferisce il ricorrente nel reclamo e nel ricorso, la banca osserva che lo stesso non solo non è previsto dalle condizioni contrattuali ma neppure dalla normativa in materia. Le richieste conclusive di rimborso degli importi relativi alle due polizze assicurative, del costo del servizio Identikit nonché volte ad ottenere la sottoscrizione di un nuovo contratto, a distanza di ben quattro mesi dalla sottoscrizione del primo, non



potevano né possono trovare accoglimento. Circa la polizza assicurativa, la banca allega la richiesta del ricorrente di avvalersene, con produzione di certificazioni mediche, e afferma che la compagnia assicurativa ha proceduto all'istruttoria della pratica di rimborso. Rappresenta, ulteriormente, che il ricorrente, avendo autorizzato il trattamento dei propri dati personali, ha acconsentito a che questi venissero trattati anche ai fini di tutela e recupero crediti e che l'attività di sollecito telefonico è stata svolta nel pieno rispetto della vigente normativa: le asserzioni contenute nella lettera di cui sopra circa presunte minacce sono assolutamente destituite di fondamento. La banca conclude ritenendo che siano palesi l'infondatezza e la pretestuosità delle contestazioni formulate dal ricorrente, in realtà volte a fornire una giustificazione all'interruzione dei pagamenti mensili, avvenuta sin dalla rata n. 5 del 15 giugno 2010 (sono state corrisposte solo 4 rate sulle 12 sinora venute a scadenza) per un importo insoluto (esclusi interessi moratori) di € 3.706,50, come da estratto conto che è stato allegato.

In conclusione, la banca ribadisce la piena validità ed efficacia del contratto stesso, evidenziando altresì che le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari finanziari”* limitano la competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario alle questioni aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà; chiede che siano rigettate le richieste di restituzione dei premi delle polizze assicurative; infine, chiede il rigetto della richiesta di risarcimento di un presunto danno morale lamentato dal ricorrente, in quanto del tutto generica, non quantificata e comunque sfornita di prove (citando precedenti decisioni dell'ABF n.222/10, 25/ 10, 169/10), nonché alla luce della nota pronuncia della Corte di Cassazione a Sezioni Unite n. 26972/08, non essendosi verificata nè provata alcuna delle condizioni ivi indicate in merito alla risarcibilità del danno non patrimoniale.

Diritto

Il ricorrente domanda in via principale che sia accertata e dichiarata la nullità del contratto di finanziamento; chiede altresì che la banca proceda alla rinegoziazione dello stesso a condizioni più favorevoli; chiede inoltre il rimborso di quanto corrisposto per la stipula del contratto di assicurazione ed infine il risarcimento dei danni. Le contestazioni del ricorrente riguardano sostanzialmente



le modalità delle trattative e della conclusione del contratto e dei contratti accessori, con particolare riguardo alle polizze assicurative sottoscritte contestualmente al contratto di finanziamento. L'importo di queste ultime in effetti grava sull'ammontare del finanziamento in modo consistente (circa il 10 per cento), per cui può apparire verosimile che il ricorrente abbia sottoscritto tali impegni negoziali, come egli rappresenta, senza una piena consapevolezza dell'effettiva portata degli impegni assunti, dovuta probabilmente ai metodi di preinformazione, che fanno sovente leva sul dato formale della sottoscrizione di un'ampia serie di moduli che attestano la previa conoscenza dei contenuti negoziali, senza tuttavia assicurare che l'informativa sia stata effettivamente efficace ed esaustiva, soprattutto nei confronti dei clienti qualificati come consumatori. L'informativa in realtà dovrebbe concretarsi nella consegna al cliente, ben prima della conclusione del contratto, di una copia completa del testo degli impegni negoziali proposti, affinché il cliente ne possa apprendere con la dovuta tranquillità l'esatto contenuto; dovrebbero inoltre essere espresse in modo corretto, chiaro ed esauriente, come prescritto dalle norme vigenti sulla trasparenza (art.5 Codice del consumo - D.Lgs. 206/2005; Disp. della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, luglio 2009, Sez. I, 1.3). Al riguardo, si richiama l'orientamento giurisprudenziale secondo il quale la regola posta dall'art. 1337 c.c. non si riferisce alla sola ipotesi della rottura ingiustificata delle trattative ma ha valore di clausola generale, il cui contenuto non può essere predeterminato in modo preciso ed implica il dovere di trattare in modo leale, astenendosi da comportamenti maliziosi o reticenti e fornendo alla controparte ogni dato rilevante, conosciuto o conoscibile con l'ordinaria diligenza, ai fini della stipulazione del contratto; ne consegue che la violazione dell'obbligo di comportarsi secondo buona fede nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto assume rilievo non solo in caso di conclusione di un contratto invalido o inefficace, ma anche nel caso in cui il contratto concluso sia valido e, tuttavia, risulti pregiudizievole per la parte vittima dell'altrui comportamento scorretto (cfr. Cass. civ., sez. III, 08-10-2008, n. 24795).

Tuttavia, nel caso di specie il quadro documentale attesta, sotto un profilo eminentemente formale, l'avvenuta sottoscrizione da parte del cliente di una serie di dichiarazioni sull'avvenuta conoscenza del contenuto del contratto, per cui, in



mancanza di diverse risultanze probatorie, non può ritenersi che sussista una responsabilità precontrattuale della banca convenuta per mancata informativa. Peraltro, l'eventuale responsabilità precontrattuale dell'intermediario, ove accertata, avrebbe determinato il risarcimento degli eventuali danni e non la nullità del contratto.

Sotto altro profilo, la pretesa del cliente di riversare sulla banca l'obbligo di acquisire l'esatta definizione contabile del precedente finanziamento può rientrare nel generico dovere di collaborazione dell'intermediario nei confronti del cliente, ma non può configurare uno specifico inadempimento della banca stessa, trattandosi di informazioni che solo il cliente dell'ente erogante è in grado di acquisire, essendo la banca convenuta estranea al precedente rapporto.

Fatte queste premesse, va rilevato, a conferma dell'orientamento già espresso in precedenti decisioni (v. ad es. Decisione n.701 del 9.7.2010), come la domanda di rinegoziazione del contratto di finanziamento esula dai poteri di questo Collegio, essendo l'eventuale diversa negoziazione rimessa alla libera volontà delle parti.

Quanto ai contratti di assicurazione, si osserva che gli stessi, sotto un profilo formale, appaiono liberamente sottoscritti dal cliente, il quale peraltro, come risulta dalla documentazione prodotta, ha invocato la copertura assicurativa per un evento denunciato alla compagnia assicuratrice; tale circostanza, palesando la volontà del ricorrente di volersi avvalere del contratto a suo tempo stipulato, si pone in contraddizione con la domanda formulata nel ricorso di rimborso del premio assicurativo. Quanto al servizio denominato "identikit", risulta che si tratta di un impegno a tempo determinato, peraltro non rinnovato alla scadenza annuale, come affermato dalla convenuta e non contraddetto dal ricorrente, di cui il ricorrente si è verosimilmente avvalso per il primo periodo di validità.

Infine, con riguardo alle richieste risarcitorie avanzate dal ricorrente, si osserva che le stesse non sono supportate da alcun elemento di prova, per cui la domanda, sul punto, non può essere accolta, neppure in via equitativa (v. Dec. n.1427 del 6.12.2010, alla cui motivazione si rinvia).

In conclusione, il Collegio ritiene che il ricorso non meriti accoglimento.

Tuttavia, anche ai fini del miglioramento delle relazioni con la clientela, si ritiene opportuno segnalare alla banca resistente che la richiesta o l'accettazione del rilascio di titoli cambiari in bianco, sia nella data che nell'ammontare, a garanzia



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dei finanziamenti erogati, è da ritenersi non conforme ai principi di correttezza e di buona fede cui gli intermediari sono tenuti ad attenersi nelle proprie relazioni di affari (cfr. Decisione di questo Collegio, n.879 del 9 agosto 2010).

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE