

## 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. Saverio Ruperto. ....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio... ..	Membro designato dal C.N.C.U. per le controversie in cui sia parte un consumatore

nella seduta del 18.5.2010 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 13 luglio del 2007 risulta sottoscritto dalla ricorrente e da sua madre un contratto con la banca convenuta che prevedeva la concessione di un prestito personale e la copertura assicurativa sull'eventuale scoperto di conto per il verificarsi di eventi (malattia grave o morte dell'assicurato) impeditivi del rimborso. La ricorrente afferma di aver sottoscritto il predetto contratto in qualità di coobbligata. Nel successivo mese di ottobre, la madre della ricorrente veniva colpita da una grave malattia conclusasi con il decesso nel marzo del 2009. Conseguentemente, la ricorrente chiedeva l'attivazione della copertura assicurativa affinché venisse saldato il residuo debito della madre. La società di assicurazioni le rispondeva di non poter provvedere al pagamento in quanto dalla documentazione risultava che il soggetto assicurato non era la madre defunta, ma la stessa ricorrente.



In data 2 ottobre 2009 la ricorrente ha allora inoltrato un reclamo alla banca nel quale, a seguito di riscontri effettuati presso la filiale interessata, contesta che nella richiesta di finanziamento risultano invertite le posizioni dell'intestatario principale e del coobbligato; il finanziamento avrebbe dovuto essere intestato alla madre della ricorrente e invece è risultato essere intestato alla ricorrente, nonostante la diversa volontà manifestata in sede di firma del modulo di domanda. La cliente fa presente di aver ignorato tale circostanza fino a quando, a causa della morte della madre, si è dovuta rivolgere alla compagnia di assicurazione. Tuttavia, al fine di risolvere in tempi brevi la questione ed evitare conseguenze negative legate ad eventuali insolvenze, proponeva alla banca in via transattiva il pagamento della metà del debito residuo.

L'intermediario non ha fornito in merito alcuna risposta alla cliente.

La cliente decideva allora di proporre ricorso, nel quale, oltre alle contestazioni di cui al reclamo, aggiunge:

- di aver firmato il modulo in questione come coobbligato a casa della madre, non potendo recarsi personalmente nella filiale in quanto residente in località diversa dalla sede della filiale della banca convenuta;
- che tale firma corrispondeva esattamente alla sua volontà;
- di non aver ricevuto dalla banca alcuna comunicazione che le facesse intendere variazioni rispetto a quanto stabilito verbalmente ed espresso con la sottoscrizione del modulo;
- di non aver mai firmato il documento di sintesi contrattuale;
- che la madre, quale titolare del finanziamento aveva regolarmente provveduto a rimborsare le rate in addebito sul proprio conto corrente;
- che solo successivamente alla risposta negativa delle Assicurazioni le è stato fatto presente che, in realtà, la madre non era assicurata in quanto la richiedente principale del prestito risultava essere lei;
- che la stessa banca convenuta ha promosso un ulteriore tentativo nei confronti della Compagnia di Assicurazione, evidenziando che le firme apposte sulla richiesta indicavano nel ruolo del richiedente la madre della ricorrente e che di questo scambio di mail tra la Banca e l'assicurazione, pur non conservando copia, aveva preso visione personalmente;
- che dal modulo di richiesta si possono trarre ulteriori elementi da cui si evince il soggetto cui avrebbe dovuto essere intestato il prestito personale e in particolare:
  - il conto sul quale è stato accreditato l'importo del finanziamento apparteneva esclusivamente alla madre;
  - il luogo di residenza indicato nel modulo è quello della madre, diverso da quello della ricorrente;
  - la medesima ricorrente non è proprietaria di immobile come invece indicato nel modulo.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Conclude chiedendo “il riconoscimento del diritto di copertura assicurativa della madre (rimborso del 50% del debito residuo al 31.10.2007); la cancellazione di note negative a suo carico sul sistema (CRIF, Centrale dei Rischi) e il risarcimento del danno per essere stata segnalata in una centrale rischi privata”.

L'intermediario nelle sue controdeduzioni contesta la ricostruzione dei fatti offerta dalla ricorrente affermando che dalle risultanze documentali emergerebbe che la ricorrente ha firmato come obbligata in via principale, mentre la madre figura come coobbligata. Fa presente inoltre di aver inviato alla ricorrente, in data 13/8/2007, copia del contratto e del Documento di sintesi.

Aggiunge che “a fronte delle inconfutabili risultanze documentali suesposte”, la ricorrente fa appello alla semplice apparenza delle firme apposte, che in realtà sarebbe frutto di una semplice inversione delle stesse per mero errore, avendo la ricorrente dichiarato di volersi obbligare in via principale. La circostanza richiamata dalla ricorrente non può che ricondursi a mero errore materiale; in particolare, secondo l'intermediario, “non può non sottolinearsi come appaia suscettibile quanto meno di fondati dubbi l'ipotesi che, sussistendo gli intendimenti come sopra dichiarati dalla ricorrente”, quest'ultima, pur essendo dipendente di una banca, come avrebbe dichiarato alla convenuta, non avesse immediatamente rilevato l'errore compiuto firmando il documento difformità dalla reale volontà negoziale.

L'intervento effettuato presso la società assicuratrice a favore della ricorrente, non sarebbe una prova della conoscenza, da parte della banca, di una diversa realtà negoziale, ma solo un tentativo di ottenere comunque un risultato favorevole alla cliente. La banca osserva ulteriormente che la ricorrente ha formalmente esposto le sue considerazioni nei confronti della Banca solo con lettera in data 2.10.2009, successiva alla morte della madre; peraltro, in tale occasione, ha auspicato che quanto esposto potesse creare le premesse per un accoglimento da parte della Banca stessa di una richiesta di parziale stralcio del residuo debito.

Per quanto sopra, ritenendo che le richieste della ricorrente siano “documentalmente infondate ed immotivate”, con particolare riguardo alla richiesta risarcitoria, conclude chiedendo che l'Arbitro Bancario Finanziario non accolga il ricorso.

## DIRITTO

Dall'esame dei moduli contrattuali emerge che le firme apposte dalla ricorrente figurano negli spazi riservati al “cointestatario/coobbligato”, mentre la madre della ricorrente stessa ha sottoscritto il contratto come “richiedente”; invece, nel contenuto del medesimo atto è riportata l'indicazione delle parti in modo difforme dall'apposizione firme, in quanto come “richiedente” è indicata la ricorrente anziché la madre, con inevitabili riflessi sulla copertura assicurativa per il caso di malattia o premorienza del “richiedente” stesso. Sussiste dunque una discordanza fra le indicazioni inserite nel modulo di “richiesta” e le sottoscrizioni apposte dalle parti sul modulo stesso.

Al riguardo, si osserva che la **sottoscrizione** dell'atto assume necessariamente **rilievo prevalente** rispetto alle indicazioni risultanti dal corpo dell'atto stesso in base alla successiva compilazione, in quanto la firma delle parti, peraltro ripetuta nello stesso ordine in due diverse parti del documento, rappresenta il momento culminante della manifestazione della volontà negoziale. Ciò anche alla luce di due ordini di motivi. Il primo riguarda il fatto che la richiesta di finanziamento e la contestuale **adesione al contratto accessorio di assicurazione** sono predisposte su moduli della banca, destinati verosimilmente ad essere completati negli appositi spazi (almeno in parte) a cura del personale della banca stessa e comunque da questo sottoposto ad una verifica di



regolarità prima della formalizzazione del contratto; pertanto, la banca aveva il dovere di rendersi conto e di segnalare ai clienti l'esistenza di una evidente contraddittorietà tra le indicazioni riportate nei moduli di "richiesta" e le firme apposte dai clienti. Il secondo motivo riguarda le circostanze enunciate dalla ricorrente, secondo cui: a) la stessa si sarebbe limitata a sottoscrivere i moduli in questione presso l'abitazione della madre e comunque fuori dai locali della banca, ragion per cui non avrebbe assistito al successivo riempimento dei moduli stessi da parte del personale della banca stessa; ciò in quanto abitava in località diversa dalla sede della filiale della banca convenuta, (la ricorrente allega in proposito anche una dichiarazione del datore di lavoro circa la presenza sul posto di lavoro, in diversa località, il giorno in cui sarebbe stato "riempito" il modulo); b) l'erogazione del finanziamento è stata effettuata su c/c intestato esclusivamente alla madre, come risulterebbe anche dal numero di conto indicato sul modulo di cui sopra.

Si tratta di affermazioni non specificamente contestate dalla banca convenuta e pertanto da ritenersi pacifiche. Infatti, a norma dell'art.115 cod. proc. civ., *"il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*. Tale previsione - frutto di una evoluzione giurisprudenziale che ha messo in luce la sua derivazione *"da tutto il sistema processuale"*, nel cui ambito *"le parti hanno l'onere di collaborare a circoscrivere la materia controversa"* (v. Cass, 5191/2008 e relativi rif. giurisprudenziali) – a seguito dell'inserimento nel codice di procedura civile, ha assunto la veste di principio di generale applicazione, tanto da rendersi invocabile anche nel presente procedimento, non potendo quest'ultimo disattendere i principi generali del processo civile.

Pertanto, le circostanze ed i **fatti** come sopra illustrati dalla ricorrente, in quanto **non specificamente contestati** dalla banca, devono considerarsi *"incontroversi e non richiedenti una specifica dimostrazione"* (cfr. in tal senso: Cass., Sez. 3<sup>a</sup>, n.18399 del 2009).

La ricorrente contesta, altresì, che la banca non gli abbia fatto pervenire alcuna comunicazione sulla formalizzazione del contratto. Anche tale considerazione deve ritenersi fondata, dal momento che la contraria affermazione della banca, secondo cui alla ricorrente sarebbero stati inviati, con apposita lettera, copia del contratto e del "documento di sintesi", è sprovvista di prova sull'effettiva comunicazione all'interessata; il che è particolarmente significativo, posto che la comunicazione di cui trattasi (allegata in fotocopia dalla banca) contiene l'"invito" all'interessata a "restituirci, completata di luogo, data e firma, copia della lettera qui allegata".

Inoltre, è certamente non condivisibile il rilievo opposto dalla banca secondo cui la ricorrente, in virtù della sua esperienza di dipendente di un'altra banca, avrebbe dovuto avvedersi dell'erronea formazione degli atti in questione. Tale considerazione appare sorprendente, posto che la banca, che ha curato la formalizzazione degli atti in questione e ne è rimasta custode, pretende di riversare sul cliente il dovere di attenzione circa la riconoscibilità dell'asserito errore. Tale asserzione appare viziata sotto un duplice profilo. Infatti, in primo luogo va osservato che il dovere di verifica della correttezza dell'atto riguardante un consumatore compete alla banca, la quale è chiamata ad operare con **"la diligenza del buon banchiere"** che deve ritenersi *"qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede"* e che *"trova applicazione non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto od operazione che sia comunque oggettivamente esplicito presso una struttura bancaria e soggettivamente svolto da un funzionario bancario"* (Cass., sez. I, 24 settembre 2009, n.20543). Sotto altro profilo, il ragionamento della convenuta è viziato perché muove dall'erroneo presupposto che la cliente non si sia avveduta di un errore circa l'apposizione della firma, circostanza



che la ricorrente contesta, asserendo di aver correttamente e consapevolmente sottoscritto il modulo di richiesta di finanziamento in qualità di “coobbligato”.

Peraltro, è verosimile che effettivamente i clienti abbiano inteso costituire la copertura assicurativa per eventi (quali la premorienza, la malattia ecc.) riguardanti la madre della ricorrente, persona più anziana e quindi esposta più della figlia ai rischi assicurati, come si è poi verificato. In questo senso, è significativa l’iniziativa assunta dalla banca convenuta con la comunicazione inviata per “e-mail” alla società assicuratrice (in data 18 giugno 2009), nella quale faceva presente: *“con nostra del 6/5/2009 chiedevamo una rivalutazione della summenzionata pratica considerando che le firme apposte sul contratto di (prestito) rispecchiano la volontà dei clienti”*.

Il **contratto di assicurazione** - offerto alla clientela direttamente dalla banca mutuante, che nel contratto stesso figura come “contraente” nonché “beneficiaria” e reso vincolante per i singoli mutuatari quali “assicurati” attraverso l’adesione da essi prestata al contratto già concluso dalla banca stessa con la compagnia di assicurazione - si configura come **negozio giuridico collegato ed accessorio rispetto a quello di finanziamento**, come è fatto palese dalla clausola che subordina l’attivazione dell’adesione alla polizza alla concessione del finanziamento.

L’esistenza di un collegamento funzionale tra più contratti, pur non eliminando l’individualità giuridica di ciascuno di essi, ne impone una considerazione unitaria, la quale implica che la validità e l’efficacia dei singoli negozi sia verificata avendo riguardo all’interesse globalmente perseguito dalle parti (Cass. 12 dicembre 1995, n. 12733). Appare quindi evidente che la mancata operatività della polizza non può essere ritenuta priva di rilievo ai fini dell’accertamento della fondatezza della pretesa, avanzata dalla Banca, diretta al pagamento del debito residuo portato dal finanziamento. Sia perché la protezione ricercata dalle parti con la stipulazione del contratto di assicurazione, anche se ricollegata ad eventi relativi alla vita del soggetto finanziato, era finalizzata proprio alla restituzione delle somme mutate. Sia (e soprattutto) perché, come si è posto in evidenza, il rifiuto opposto dalla compagnia di assicurazione al pagamento dell’indennizzo era stato determinato da un errore commesso dalla Banca nella compilazione del modulo di richiesta del finanziamento, che la ricorrente le aveva affidato dopo aver apposto, in calce, la propria sottoscrizione; errore che certamente sarebbe stato evitato se, nell’eseguire tale operazione, la resistente si fosse attenuta a quella diligenza che gli intermediari sono tenuti ad osservare nei rapporti con la clientela.

La C.S. ha di recente ribadito che il principio di buona fede contrattuale - che opera come “criterio di reciprocità”, richiamando “nella sfera del creditore la considerazione dell’interesse del debitore e nella sfera del debitore il giusto riguardo all’interesse del creditore” - costituisce “strumento, per il giudice, atto a controllare, anche in senso modificativo od integrativo, lo statuto negoziale, in funzione di garanzia del giusto equilibrio degli opposti interessi” (Cass. 18 settembre 2009, n. 20106). E, muovendo da tali premesse, ha affermato che i diritti di fonte negoziale, quando siano fatti valere “in violazione” della “normativa di correttezza, che è regola cui l’ordinamento fa espresso richiamo nella disciplina dei rapporti di autonomia privata”, rimangono privi di tutela sul piano giuridico e che il loro esercizio, in detta ipotesi, può comportare l’obbligo di risarcire il danno che ne sia derivato, anche a prescindere da una specifica volontà di nuocere.

Non può esservi dubbio, ad avviso del Collegio, che la richiesta avanzata dalla Banca, diretta ad ottenere dalla ricorrente il pagamento della somma non ancora rimborsata, dopo aver persuaso i clienti a sottoscrivere una polizza a copertura del finanziamento e aver contribuito con colpevole negligenza a determinare la situazione che ha indotto la



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

compagnia di assicurazione a negare la copertura assicurativa - fosse contraria a buona fede e, come tale, inesigibile, in applicazione dei principi appena richiamati.

La ricorrente ha dedotto di aver comunque provveduto a fornire la provvista per il pagamento delle rate di ammortamento mediante versamenti sul conto intestato alla madre, da ritenersi, per quanto si è detto, l'effettiva titolare del finanziamento. Tali affermazioni non sono state contestate e le circostanze vanno considerate pertanto pacifiche.

Ne deriva la fondatezza della domanda, formulata con il ricorso, di rimborso in misura pari alla metà del capitale residuo, quale risultante alla data del decesso dell'assicurata. Pertanto, sul punto, il ricorso deve essere accolto.

Le richieste di cancellazione e di risarcimento danni in relazione ad una asserita segnalazione nel sistema Crif, mancando elementi di prova sull'effettiva segnalazione del nominativo della ricorrente, non possono invece essere accolte.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

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

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE