

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 AulettaMembro designato dalla Banca d'Italia
(estensore)
- Prof. Marilena Rispoli FarinaMembro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 21/12/2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

La reclamante – che ha sottoscritto, nel luglio 2008, con una banca poi incorporata dall'intermediario resistente, un prestito per € 10.751,80 – chiede, con nota dell'1.3.2010, “una sospensione temporanea del pagamento delle rate per un periodo di sei mesi o in alternativa un abbassamento dell'importo per lo stesso periodo”. Motiva la richiesta facendo riferimento alla “perdita del lavoro” – avvenuta a settembre 2009 – e a generiche “difficoltà”. Informa poi la banca che la rata di febbraio 2010 è stata pagata mentre per quella venuta a scadenza a gennaio procederà al pagamento non appena le sarà comunicato per iscritto l'importo e le relative spese. Si duole, infine, delle modalità – ritenute scorrette – con cui “la [...] agenzia di recupero crediti [...] ha chiesto il pagamento”.

Reitera le doglianze con nota del 24.3.2010.

La banca riscontra la nota della cliente in data 25.3.2010 esprimendo rammarico per le considerazioni svolte dalla cliente riguardo “i modi” utilizzati in occasione della richiesta di recupero crediti. Precisa di avvalersi, per tale attività, di società esterne che “agiscono nel rispetto di ogni prescrizione contenuta nel codice della Privacy” e che, nel caso di specie, “i collaboratori hanno agito con la massima correttezza”. Quanto al contratto di finanziamento, fa presente che sussiste un saldo scaduto relativo alle rate del 20.2 e del 20.3.2010 e che l'importo delle spese di recupero – generatesi per il ritardato pagamento delle rate del 20.11.2009, del 30.11.2009, 20.2.2010 e del 20.3.2010 – è pari a € 179,60.



La cliente, con nota del 2.4.2010, contesta quanto asserito dalla banca circa la correttezza del comportamento tenuto dai suoi incaricati in occasione del recupero crediti e segnala di aver pagato le rate in scadenza al 20 e 30.11.2009.

La banca replica con nota del 23.4.2010 e fa presente che non risultano versate le rate con scadenza 20.2, 20.3. e 20.4.2010.

Nel ricorso (del 19.7.2010) la cliente chiede all'Arbitro "di intervenire in riferimento al contratto [di finanziamento] stipulato con assicurazione per perdita di lavoro e che [la banca resistente] non vuole riconoscere, pur avendo perso il lavoro a settembre 2009". Prosegue facendo presente di aver continuato a pagare la rata del prestito fino a febbraio 2010 e chiede che l'Arbitro "visi il contratto [di finanziamento] che prevede l'assicurazione anche per la perdita di lavoro". Lamenta poi di aver richiesto più volte la copia del contratto senza aver mai ricevuto risposta.

La banca, nelle controdeduzioni riferisce che tale richiesta è stata avanzata dalla cliente nel mese di luglio 2010. Allegata alle controdeduzioni risulta tuttavia una denuncia -datata 18.10.2010- di smarrimento del contratto stipulato con la cliente, presentata da un delegato della banca, la quale, "stante l'impossibilità di produrre tale documentazione", ritiene ulteriormente dovuto soltanto l'importo erogato, pari a € 10.000 (dove l'invito alla cliente a versare la residua somma di € 3.781,88, avendo la cliente, dopo il versamento della rata di febbraio 2010, e però nel corso di maggio 2010, "sospeso i pagamenti").

In pari data l'intermediario faceva presente, relativamente all'affermazione della cliente circa il venir meno del suo rapporto di lavoro, che, interessata la compagnia Assicuratrice, quest'ultima avrebbe dichiarato che non è pervenuta alcuna denuncia in tal senso. Allega quindi il modulo di denuncia ai fini della successiva trasmissione alla Compagnia. Chiede, stante quanto precede, il rigetto del ricorso.

Con nota del 16.12.2010 la ricorrente ha trasmesso ulteriore documentazione. Segnala, nella circostanza, di non aver ricevuto da parte dell'intermediario alcuna "notizia a conferma dell'apertura di sinistro presso la compagnia assicuratrice".

DIRITTO

Le domande risultano per ragioni diverse non accoglibili.

Il generico appello all'Arbitro "di intervenire in riferimento al contratto [di finanziamento] stipulato con assicurazione per perdita di lavoro e che [l'intermediario resistente] non vuole riconoscere, pur avendo [la cliente] perso il lavoro a settembre 2009", sembra tradursi nella manifestazione della volontà di avvalersi dell'ancillare contratto di assicurazione, rispetto al quale non risulta assolto dalla ricorrente il fondamentale onere di attivazione presso la Compagnia assicuratrice del rischio, anzitutto mediante l'inoltro a destinazione dell'apposita denuncia. Né, sotto il profilo del dovere di protezione dell'altro contraente, l'Arbitro ravvede estremi di censurabilità del comportamento dell'intermediario resistente, che risulta aver instradato opportunamente la cliente e "allertato" la Compagnia, null'altro rimanendo obiettivamente esigibile.

La prestazione sostanziata dalla produzione di copia del contratto di finanziamento è divenuta impossibile: l'intermediario ha denunciato all'Autorità di P.S. lo smarrimento del documento.

Ora, in assenza di domande del cliente diverse da quella intesa al conseguimento della mera *res corporalis* e altresì in considerazione della circostanza per cui l'impossibilità di ricostruire per iscritto la volontà contrattuale delle parti ha già determinato la resistente a ridurre la pretesa restitutoria "soltanto [al]l'importo erogato, pari a € 10.000", induce



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'Arbitro a escludere recisamente, qui, ogni altro giudizio ipoteticamente connesso alla sopravvenuta indisponibilità del documento contrattuale da parte dell' intermediario. Infine, la contestazione relativa al comportamento dei soggetti incaricati dall' intermediario del recupero del credito verso la ricorrente - e che ne avrebbero violato la privacy "con telefonate minacciose e continuative con richieste di denaro assurde e superiori di molto alla rata" -, rimane non assistita da documenti probanti, né del resto risulta alcuna e univoca domanda al riguardo.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI