

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri	Presidente
- Dott. Leopoldo Varriale	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione	Membro designato dal C.N.C.U. (estensore)

nella seduta del 4 maggio 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

Con lettera priva di data il ricorrente, titolare di un mutuo fondiario, in relazione al peggioramento delle proprie condizioni economiche e lavorative, chiedeva alla banca una rinegoziazione del mutuo o altra agevolazione idonea a consentirgli l'adempimento delle obbligazioni assunte.

Nel depositare poi il ricorso, il cliente dichiarava di aver presentato formale reclamo alla banca il 22.10.2009, anche se - agli atti - risultava soltanto la richiesta (priva di data) sopra richiamata.

Quanto al *petitum*, il ricorrente contestava sostanzialmente la mancata adesione della banca all'istanza di rinegoziazione avanzata in conseguenza dei "*cambiamenti delle proprie condizioni lavorative con conseguente diminuzione salariale*".



L'intermediario, nel presentare le proprie controdeduzioni, eccepiva preliminarmente l'irricevibilità del ricorso in quanto *"il ricorrente non avrebbe mai presentato formale reclamo"*.

Nel merito, l'intermediario comunque precisava di aver informato il cliente *"di non poter avanzare alcuna proposta di rinegoziazione del tasso, stante la natura fissa dello stesso, o altra proposta di sospensione volontaria dell'ammortamento, a causa della durata del periodo di rimborso di 30 anni del suo mutuo, limite massimo consentito dalle politiche di credito della banca"*.

Alla luce delle considerazioni esposte, la banca chiedeva all'Arbitro di dichiarare irricevibile il ricorso in assenza del preventivo reclamo.

DIRITTO

A parere del Collegio, occorre affrontare, in via preliminare, l'eccezione di "irricevibilità del ricorso", così come formulata dall'intermediario, per assoluta mancanza di preventivo reclamo. Sul punto la normativa vigente prevede espressamente che *"il ricorso è preceduto da un reclamo all'intermediario...L'intermediario si pronuncia entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento"* (Cfr. delibera CICR n. 275 del 29 luglio 2008, recante la disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell'articolo 128 bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, e successive modificazioni, art. 4, commi 1 e 3).

Quanto alla definizione del reclamo, le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sez. I, par. 3" prevedono espressamente che *"Ai fini della presente disciplina si definisce...reclamo ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"*.

Nel caso specifico il ricorrente non ha operato alcuna contestazione nei confronti dell'intermediario, essendosi limitato a chiedere (con la missiva priva di data) una "rinegoziazione del mutuo o altra agevolazione" in considerazione delle sue mutate condizioni economiche.

Il ricorso dovrà pertanto essere dichiarato irricevibile. L'espletamento della fase di reclamo, infatti, sulla scorta della normativa richiamata, costituisce condizione preliminare e necessaria per adire l'ABF.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso irricevibile.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI