



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

Prof. Avv. Pietro Sirena

Membro designato dalla Banca d'Italia
[Estensore]

Prof. Avv. Gustavo Olivieri

Membro designato dal Conciliatore
Bancario e Finanziario

Prof. Avv. Claudio Colombo

Membro designato da Confindustria, di
concerto con Confcommercio,
Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 23/11/2012 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 società ricorrente ha affermato:

-**che** sarebbe stata titolare di un conto corrente presso la banca resistente, la quale le avrebbe concesso le seguenti agevolazioni finanziarie: 1) un finanziamento di € 20.000,00; 2) un anticipo fatture di € 20.000,00;

-**che** alla fine di marzo del 2010 avrebbe richiesto alla banca resistente che fossero applicate nei suoi confronti le previsioni contenute nell'*Avviso comune per la sospensione dei debiti delle piccole e medie imprese verso il sistema creditizio*, e in particolare: 1) che per quanto riguarda il finanziamento, fosse sospeso per 365 giorni il pagamento della quota capitale; 2) per quanto riguarda l'anticipo fatture, fosse sospeso per 270 giorni il rientro; 3) che a seguito dell'aumento di capitale sociale da € 10.000,00 a € 100.000,00, fosse concesso un finanziamento pari al doppio del capitale sociale interamente versato;

-**che** fino a quel momento la società ricorrente non avrebbe avuto alcun problema con il sistema bancario;

-**che** sarebbero stati soddisfatte tutte le condizioni poste dall'*Avviso comune* affinché tali richieste fossero accolte;

-**che** unitamente ai necessari moduli, sarebbero stati consegnati alla banca resistente tutti i documenti da essa richiesti;

-**che**, malgrado le continue richieste di chiarimento alla filiale interessata, la banca resistente non avrebbe dato alcuna risposta;

-**che** ciò sarebbe stato contrario alle previsioni dell'*Avviso comune*, le quali avrebbero obbligato la banca resistente a dare una risposta entro 30 giorni e, nel caso in cui essa fosse negativa, a indicare la motivazione del rifiuto;

-**che** il 21 maggio 2010 la società ricorrente avrebbe nuovamente compilato i moduli necessari, inviando il tutto per lettera raccomandata alla banca resistente;

-**che** per quanto riguarda l'apertura di credito di € 20.000,00 per anticipo fatture, le prime scadenze non sarebbero state anteriori alla fine del mese di giugno del 2010;

-**che** non sarebbe sussistito alcun motivo che potesse giustificare il rifiuto della banca resistente di applicare le prime due agevolazioni richieste dalla società ricorrente;

-**che** riguardo invece alla richiesta di finanziamento, la società ricorrente sarebbe rimasta in attesa di essere ricontattata;

-**che** nessuna comunicazione sarebbe a essa pervenuta riguardo alla propria richiesta; -**che** la società ricorrente avrebbe occasionalmente saputo da un'altra banca di essere stata segnalata nella centrale dei rischi creditizi, cosicché sarebbe stato necessario un immediato rientro;

-**che**, facendo una verifica presso la Banca d'Italia e presso la casa comunale, la società ricorrente avrebbe appreso che: 1) il 21 settembre 2011 la banca resistente avrebbe effettuato la segnalazione a sofferenza dei suoi crediti nei confronti della società ricorrente e del suo fideiussore; 2) entrambi sarebbero stati messi in mora; 3) a entrambi sarebbe stato notificato un decreto ingiuntivo, senza che essi avessero potuto proporre tempestivamente opposizione; 4) a fronte di un debito della società



resistente pari a poco più di € 40.000,00, sarebbe stata iscritta ipoteca su tutti i beni del fideiussore;

-**che** non sarebbe stato neppure avvisato il consorzio che aveva prestato garanzia per il finanziamento di € 20.000,00;

-**che** tutte le raccomandate inviate dalla banca resistente sarebbero ritornate al mittente;

-**che** al riguardo sarebbe stata sporta anche una denuncia contro ignoti e contro le poste;

-**che** soltanto qualche mese dopo la società ricorrente avrebbe ottenuto per posta elettronica i seguenti documenti: 1) risposta del 15 giugno 2010 alla richiesta di applicazione dell'*Avviso comune*; 2) lettera del 15 settembre 2011 di messa in mora della società resistente e del suo fideiussore; 3) decreto ingiuntivo emesso nei confronti dei medesimi soggetti;

-**che** nella suddetta risposta la banca avrebbe richiesto documenti che sarebbero già stati consegnati dalla società ricorrente (come risulterebbe da alcuni messaggi di posta elettronica);

-**che** la medesima risposta avrebbe contestato la correttezza dei moduli, i quali sarebbe stati tuttavia quelli ufficiali predisposti dall'Associazione Bancaria Italiana;

-**che** tali richieste sarebbero state assolutamente pretestuose;

-**che**, ove le avesse ricevute, in ogni caso, la società resistente avrebbe evidentemente avuto interesse a rispondere;

-**che** nei tre mesi decorsi, la banca non avrebbe invece inviato né per posta elettronica, né per telefono, né altrimenti alcuna comunicazione al riguardo;

-**che** prima del luglio del 2010, numerosi messaggi di posta elettronica dimostrerebbero che il direttore di filiale della banca resistente si sarebbe messo per altre ragioni in contatto con la società ricorrente;

-**che**, trascorsi novanta giorni senza che la banca resistente avesse inviato alcuna comunicazione, essa avrebbe preteso un immediato rientro del debito della società ricorrente;

-**che** nel gennaio del 2011, dopo aver chiesto un incontro chiarificatore con il direttore di filiale, la società ricorrente avrebbe avviato una trattativa con la sede centrale della banca resistente;

-**che**, a seguito della promessa che la segnalazione nella centrale dei rischi creditizi sarebbe stata immediatamente cancellata e che alla società ricorrente sarebbe stato concesso un finanziamento di € 40.000,00, essa avrebbe versato la somma di € 12.500,00 alla banca resistente;

-**che** l'importo del debito della società ricorrente, il quale era originariamente pari a € 39.500,00, sarebbe nel frattempo ammontato a € 52.000,00;

-**che** nel mese di ottobre del 2011, senza che alcun finanziamento fosse concesso, il fideiussore della società ricorrente avrebbe corrisposto alla banca resistente l'intera somma che le era dovuta;

-**che** il fideiussore sarebbe stato costretto a pagare senza che nessun decreto ingiuntivo fosse stato emesso nei confronti della società ricorrente;

-**che** la segnalazione nella centrale dei rischi creditizi sarebbe stata cancellata qualche mese dopo il suddetto pagamento;

-**che** la società ricorrente e il suo fideiussore sarebbero stati tuttavia estromessi per il futuro da qualsiasi finanziamento bancario.

Ciò premesso, la società ricorrente ha chiesto: -che la banca resistente sia condannata al pagamento di € 100.000,00, a titolo di risarcimento del danno, da liquidarsi in via equitativa; -in subordine, che le sia concesso un finanziamento fino all'importo massimo di € 180.000,00, secondo quanto previsto dall'*Avviso comune* e a suo tempo richiesto alla banca resistente.

La banca ha resistito al ricorso, affermando:

-**che**, prima di ricorrere a questo Arbitro, la società ricorrente avrebbe dovuto sporgere reclamo e attendere la risposta entro trenta giorni;

-**che**, in ogni caso, essa avrebbe in pari data (29 maggio 2012) risposto alla società ricorrente mediante una lettera raccomandata con avviso di ricevimento;

-**che** le ragioni le quali l'avrebbero indotta il 15 settembre 2010 ad adire le vie legali per il recupero del credito nei confronti della società ricorrente sarebbero le seguenti: a) il rapporti di conto corrente non avrebbe presentato versamenti dal 30 aprile 2010; b) sarebbero continuati a

pervenire mensilmente utilizzati con carta di credito che sarebbero andati ad ampliare il saldo debitorio del conto corrente ordinario non affidato; c) numerose rate mensili del finanziamento concesso alla società ricorrente non sarebbero state corrisposte; d) le fatture anticipate sarebbero risultate insolute e impagate; e) l'amministratore della società ricorrente non avrebbe risposto da tempo alle telefonate e alla raccomandata con avviso di ricevimento del 15 giugno 2010, la quale sarebbe stata restituita dalle Poste Italiane per compiuta giacenza, suscitando così forti perplessità tra gli operatori della filiale che intratteneva i rapporti con la medesima società; f) la circostanza di cui alla lettera precedente sarebbe stata tale da indurre la banca resistente a sospettare che le domande di sospensione dei debiti fossero state proposte con una finalità meramente dilatoria;

-**che** non sussisterebbe alcun obbligo della banca di rinegoziare con i propri clienti le esposizioni debitorie che presentino elementi di criticità. Rispondendo negativamente al reclamo della società ricorrente, la banca resistente aveva inoltre già affermato:

-**che**, avendo aderito all'*Avviso comune* del 3 agosto 2009, essa avrebbe esaminato 273 pratiche rientranti nel suo ambito di applicazione, respingendo dieci domande per mancanza dei requisiti e una soltanto, quella della società ricorrente, per carenza della documentazione richiesta;

-**che**, secondo quanto previsto dall'*Avviso comune*, la richiesta di dilazione delle scadenze relative ad anticipazioni avrebbe riguardato i soli crediti certi ed esigibili;

-**che** a tal fine sarebbe stato comunque necessario che il terzo debitore inoltrasse al creditore una richiesta di proroga e che quest'ultima ne trasmettesse alla banca una copia;

-**che**, contrariamente a quanto affermato dalla società ricorrente, le trattative tra le parti non sarebbe state lunghe, né umilianti;

-**che** unitamente al messaggio di posta elettronica del 13 aprile 2010 sarebbe stato inviato soltanto il *Business Plan* 2010, mancando invece gli altri documenti più volte sollecitati telefonicamente dalla filiale interessata e anche mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento del 15 giugno 2010.

Ciò posto, la banca resistente ha chiesto:

-che il ricorso sia dichiarato irricevibile, poiché non è stato preceduto da un preventivo reclamo;

-che, in subordine, il ricorso sia rigettato nel merito per la sua evidente infondatezza, e in particolare perché non è stata data dalla società ricorrente alcuna prova del danno lamentato, neppure in via meramente presuntiva.

Diritto

In via pregiudiziale, la banca resistente eccepisce l'inammissibilità del ricorso, perché proposto senza che la società ricorrente avesse preventivamente sporto reclamo e atteso per i successivi trenta giorni un'eventuale risposta, così com'è previsto dalle *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* adottate dalla Banca d'Italia il 18 giugno 2009 (sez. VI, § 1).

L'eccezione è infondata e deve essere pertanto respinta.

Secondo quanto è chiarito dalle suddette *Disposizioni* della Banca d'Italia, per reclamo s'intende ogni atto scritto (ad es., una lettera o un messaggio di posta elettronica) con il quale un cliente chiaramente identificabile contesta all'intermediario un suo comportamento, anche omissivo.

La funzione di tale atto scritto è quella di consentire un soddisfacente dialogo tra l'intermediario e il cliente, affinché le loro rispettive posizioni siano chiarite e, ove possibile, sia favorita una composizione bonaria dell'eventuale contrasto. Pertanto, questo Arbitro si è orientato nel senso di non esigere una corrispondenza rigorosamente formalistica tra il contenuto del reclamo e quello del ricorso (v., ad es., decisione ABF, Collegio di Roma, n.3721 del 2012), reputando sufficiente che nel primo atto sia chiaramente individuata la doglianza del cliente nei confronti della banca.

Nel caso di specie, si deve rilevare che sui fatti che costituiscono oggetto del presente giudizio le parti hanno reciprocamente preso posizione in una fitta corrispondenza, principalmente intrattenuta mediante messaggi di posta elettronica, nei quali, e sia pure in termini piuttosto frammentari e non sempre agevolmente ricostruibili a posteriori, alla banca

resistente è stato chiaramente contestato dalla società ricorrente di aver ingiustificatamente rifiutato la domanda di concessione delle operazioni previste dall'*Avviso comune per la sospensione dei debiti delle piccole e medie imprese verso il sistema creditizio* [nel prosieguo, *Avviso comune*].

Particolarmente significativa a tale proposito è la lettera raccomandata a.r. del 5 ottobre 2010 (depositata dalla società ricorrente come doc.20 e dalla banca resistente come doc.10), nella quale l'amministratore unico della società ricorrente ha affermato, tra l'altro, quanto segue: «*In data 5 maggio 2010 ho presentato richiesta di adesione all'Avviso Comune per il finanziamento di € 20.000,00, che avevo acceso alla fine del 2009 presso la Filiale da lei diretta (a fronte della chiusura del relativo scoperto di conto). Non avendo ricevuto alcuna Vs. comunicazione ho considerato accettato, trascorsi 30 gg. senza Vs. comunicazione, l'Avviso Comune (come prevedono le regole che regolano [sic] tale accordo) con la relativa sospensione per 1 anno delle rate. Ma a quanto pare non è così*». Si deve infatti rilevare che, in rapporto a tali fatti, l'amministratore unico non si è limitato a chiedere «*una verifica della posizione della xxxx e un incontro che mi permetta di ripristinare la situazione in bonis*», ma ha anche aggiunto che si sarebbe riservato di valutare in altra sede le conseguenze dei comportamenti tenuti dalla banca resistente.

Tanto basta per ritenere che, quanto meno mediante la suddetta lettera raccomandata, la società ricorrente abbia preventivamente sporto reclamo secondo le più volte richiamate disposizioni della Banca d'Italia.

Rigettata pertanto l'eccezione sollevata dalla banca resistente, il ricorso a questo Arbitro è ammissibile.

Nel merito, si deve anzitutto rilevare che l'affermazione della banca resistente, secondo la quale la c.d. valutazione del merito creditizio rientrerebbe nella libertà di autonomia negoziale dell'intermediario (p.1 delle controdeduzioni), è indubbiamente condivisibile in sé, ma non è decisiva ai fini del presente giudizio.

A tale proposito conviene premettere che il suddetto *Avviso comune*, al punto 2, ha preveduto che le operazioni a sostegno delle piccole e medie imprese possano essere di tre tipi:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- 1) Operazioni di sospensione per 12 mesi del pagamento della quota capitale delle rate di mutuo;
- 2) Operazioni di sospensione per 12 mesi ovvero per 6 mesi del pagamento della quota capitale implicita nei canoni di operazioni di *leasing*, rispettivamente immobiliare ovvero mobiliare;
- 3) Operazioni di allungamento a 270 giorni delle scadenze del credito a breve termine per sostenere le esigenze di cassa, con riferimento alle operazioni di anticipazione su crediti certi ed esigibili.

L'Avviso comune ha inoltre previsto, al punto 7, che, al fine di « favorire il processo di rafforzamento patrimoniale da parte delle piccole e medie imprese », « le banche aderenti si impegnano a prevedere un apposito finanziamento per le imprese che realizzano tali processi di rafforzamento patrimoniale. In particolare, potranno essere definiti appositi finanziamenti, pari a un multiplo dell'aumento di capitale effettivamente versato dai soci ».

Ciò premesso, si deve rilevare che, in una prima domanda inerente all'Avviso comune, e risalente al 28 marzo 2010, la società ricorrente si è limitata ad affermare « di rientrare a pieno titolo nella possibilità di accedere a una operazione di finanziamento avendo i soci ricapitalizzato l'azienda da € 10.000,00 a € 100.000,00 (interamente versati) in data 4 giugno 2009 ». In altri termini, la società ricorrente non ha richiesto l'applicazione di una delle operazioni di sospensione di cui al punto 2 dell'Avviso comune, ma (e sia pure in termini assai generici) la concessione di un finanziamento rientrante nel successivo punto 7.

A tale proposito, si deve ritenere che, al punto 7, l'Avviso comune non abbia effettivamente previsto alcuna obbligazione di contrarre a carico delle banche aderenti, lasciandole invece libere di esercitare la loro generale libertà di valutare il merito creditizio di ciascuna impresa richiedente, fermi restando gli obblighi di correttezza e di informazione che discendono dal principio generale della buona fede. Come questo Arbitro ha già avuto modo di precisare in occasione dell'analogo ricorso già presentato dalla società ricorrente (e da altri) nei confronti di un diverso intermediario (decisione ABF, Collegio di Roma, n. 4044 del 2012), si deve pertanto tenere fermo che: « La disciplina di cui all'Avviso Comune del 3 agosto 2009 non prevede alcuna forma di ammissione facilitata delle



imprese al beneficio, la qual cosa è fin troppo ovvia, posto che lo stesso si traduce nella concessione di un nuovo finanziamento, rispetto al quale sono gli stessi principî generali che informano la materia a individuare nella valutazione del merito creditizio del richiedente il fulcro di ogni determinazione che venga assunta dalla banca».

La società ricorrente ha obiettato (a p.2 del documento allegato al ricorso) che l'*Avviso comune* avrebbe quanto meno obbligato la banca resistente a dare una risposta entro trenta giorni e, nel caso in cui essa fosse negativa, a indicare la motivazione del rifiuto. L'obiezione è tuttavia infondata.

Anzitutto, il termine di trenta giorni lavorativi dalla presentazione della domanda che è previsto dal punto 6, 2° sottopunto, dell'*Avviso comune* affinché la banca dia una risposta all'impresa richiedente espressamente riguarda soltanto le operazioni di sospensione di cui al punto 2 del medesimo *Avviso comune*, ma non i processi di rafforzamento patrimoniale di cui al successivo punto 7. Per quanto qui rileva, non è pertanto applicabile quanto previsto dal punto 6, 2° sottopunto, dell'*Avviso comune*.

In ogni caso, e per mero scrupolo, si deve rilevare che, affinché il termine di cui si tratta decorra dal giorno di presentazione della domanda, è richiesto dal punto 6, 2° sottopunto, dell'*Avviso comune* che quest'ultima debba essere «*completa delle informazioni eventualmente richieste*».

Nel caso di specie, la corrispondenza intercorsa tra le parti dimostra che la domanda della società ricorrente non era affatto completa e che in particolare, come risulta dai messaggi di posta elettronica inviata dalla banca resistente il 19 aprile e il 6 maggio 2010 (e depositati dalla società ricorrente come doc.19), mancavano il bilancio provvisorio del 2010 e la nota integrativa del 2009.

Ancora nella lettera raccomandata a.r. del 15 giugno 2010 (depositata come doc.17 dalla società ricorrente e come doc.5 dalla banca resistente), la banca resistente comunica alla società ricorrente di essere in attesa dei seguenti documenti: «1. *Bilancio al 31/12/2009 e situazione contabile aggiornata della xxxxx s.r.l.*; 2. *Bilancio al 31/12/2009 e situazione contabile aggiornata della xxxxxx s.r.l.*; 3. *Copia dell'ultima dichiarazione dei redditi del Sig. xxxxx*; 4. *Copia dell'atto con il quale è stato deliberato*



l'aumento di capitale sociale della xxxxxxx s.r.l. e copia dell'iscrizione di detto aumento di capitale sociale nel registro delle imprese; 5. Documentazione comprovante i versamenti fatti a fronte della delibera di aumento di capitale».

Si deve pertanto escludere che, per quanto qui rileva, la banca resistente abbia violato l'impegno che si era assunta aderendo all'*Avviso comune*, sia perché la concessione del finanziamento richiesto dalla società richiedente effettivamente presupponeva una valutazione del merito creditizio la quale, fermi restando gli obblighi di correttezza e di trasparenza della banca ricorrente, non poteva non rientrare nell'esercizio della libertà contrattuale di quest'ultima, sia perché, premessa l'inapplicabilità del termine di trenta giorni previsto dal punto 6, 2° sottopunto, dell'*Avviso comune*, essa ha tempestivamente fatto presente alla società ricorrente l'incompletezza della domanda presentata, richiedendo più volte che fossero forniti gli altri documenti necessari ai fini della sua valutazione, e così assolvendo ai suddetti obblighi di correttezza e di trasparenza.

Venendo ora alla seconda domanda della società ricorrente inerente all'*Avviso comune*, e risalente al 20 maggio 2010, si deve rilevare che essa conteneva le seguenti richieste: «1. [Sospensione del] *Mutuo ipotecario/chirografario, di originari € 20.000,00*; 2. [Sospensione della] *Linea di credito per anticipazioni su crediti di € 20.000,00 con prima scadenza 31/5/2010*; 3. *Di poter accedere a un finanziamento fino a € 200.000,00 (come consentito dall'Avviso comune di cui sopra) che permetta un adeguato rafforzamento patrimoniale, in modo da consentire investimenti che consentano alla stessa azienda di affermarsi e consolidarsi ancora di più».*

Per quanto riguarda la richiesta n.3, valgono le stesse considerazioni già esposte a proposito della prima domanda presentata dalla società ricorrente.

Per quanto riguarda invece le richieste n.1 ed n.2, esse devono essere interpretate come aventi a oggetto la concessione delle prime due operazioni previste al punto 2 dell'*Avviso comune*.

A tale proposito, si deve rilevare che, aderendo all'*Avviso comune*, la banca resistente si è impegnata a concedere alle imprese che fossero in possesso dei rispettivi requisiti le operazioni di sospensione dei pagamenti (c.d. moratoria) ivi previste al punto 2, vincolando così volontariamente l'esercizio della propria libertà contrattuale: qualora sia provato il possesso di tali specifici requisiti, sarebbe pertanto illegittimo il rifiuto della banca resistente di concedere alla società ricorrente le suddette operazioni di sospensione dei pagamenti ed essa sarebbe pertanto obbligata a risarcire il danno che le abbia eventualmente cagionato (decisioni ABF, Collegio di Roma, n.2750 del 2011 e n.505 del 2011).

Resta inoltre fermo che, così come previsto dal punto 6, 2° sottopunto, a proposito di tali operazioni *«le banche saranno tenute a fornire una risposta di norma entro trenta giorni lavorativi dalla presentazione della domanda, completa delle informazioni richieste»*.

Nel caso di specie, si deve rilevare che alla domanda della società ricorrente la banca resistente ha fornito una risposta mediante la lettera raccomandata a.r. del 15 giugno 2010, e pertanto entro i trenta giorni lavorativi che sono preveduti dal già richiamato punto 6, 2° sottopunto, dell'*Avviso comune*.

Nel merito, la banca resistente ha motivato nei seguenti termini il proprio diniego di concessione delle operazioni richieste dalla società ricorrente: *«A tal proposito rammentiamo che le richieste della specie devono essere formalizzate e precisate su apposita modulistica a disposizione presso la ns. Filiale, al fine di specificare, ad esempio, il periodo per il quale si richiede la sospensione del pagamento delle rate del finanziamento, o al fine di identificare i debitori delle anticipazioni di cui si intende richiedere la moratoria. In merito alla sospensione delle operazioni di anticipazione precisiamo che i relativi crediti devono essere certi ed esigibili pertanto dovrà essere fornita apposita documentazione comprovante la richiesta di proroga da parte dei debitori dei creditori scaduti per i quali dovrà essere perfezionata con il nostro Istituto cessione del credito»*.

Tali affermazioni della banca resistente risultano eccessive, e non le giovano pertanto ai fini del presente giudizio, nella parte in cui sembrano spingersi fino al punto di imporre che le richieste di applicazione delle

operazioni previste dall'*Avviso comune* siano presentate mediante la compilazione di appositi moduli prestampati e disponibili presso le proprie filiali. In realtà, e fermo restando che la società ricorrente ha allegato di aver compilato i moduli predisposti dall'A.B.I. (p.2 del documento allegato al ricorso), l'*Avviso comune* non pone a carico delle imprese richiedenti un siffatto onere formale, il quale risulta comunque ingiustificato: indipendentemente dall'adozione di uno specifico formulario, ciò che rileva è piuttosto che unitamente alla domanda di cui si tratta siano fornite alla banca tutte le informazioni a tal fine richieste dall'*Avviso comune*, e comunque utili ai fini della valutazione istruttoria delle sue istanze.

Del resto, mediante la circolare del 23 ottobre 2009, l'Associazione Bancaria Italiana ha precisato che il modulo da essa diffuso mediante le proprie precedenti circolari sull'*Avviso comune* deve essere considerato come un mero *fac simile*, aggiungendo inoltre che esso è «*obbligatorio nei suoi contenuti essenziali*». Interpretata nel contesto più ampio nel quale è inserita, quest'ultima affermazione non può non essere intesa nel senso che la domanda di concessione delle operazioni previste dall'*Avviso comune* può essere presentata a una banca aderente anche in forma diversa dagli appositi moduli prestampati, purché siano sostanzialmente fornite le stesse informazioni ivi richieste.

Ciò posto, si deve rilevare che, come risulta anche dalla corrispondenza intercorsa tra le parti, la domanda presentata dalla società ricorrente non era stata da quest'ultima adeguatamente completata dal punto di vista della documentazione necessaria. Il suo mancato accoglimento da parte della banca resistente non può essere considerato illegittimo, poiché essa ha più volte sollecitato per iscritto la società resistente a completare la documentazione che aveva a tal fine presentato.

La società ricorrente ha obiettato che le lettere raccomandate a.r. che le erano state inviate dalla banca resistente sarebbero state restituite al mittente per compiuta giacenza e che, per tale ragione, essa avrebbe sporto denuncia contro ignoti e contro le poste (p.3 del documento allegato al ricorso). Tali fatti sono tuttavia irrilevanti ai fini del presente giudizio, in quanto, premesso che la società ricorrente non ha contestato che le suddette lettere raccomandate a.r. (peraltro depositate in copia dalla banca



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

resistente) fossero state inviate al proprio indirizzo attuale, la loro restituzione al mittente per compiuta giacenza non toglie che la banca resistente abbia così assolto ai propri obblighi di correttezza e informazione, tenuto anche conto che, com'è pacifico tra le parti, essa aveva più volte tentato di mettersi in contatto anche telefonicamente con l'amministratore unico della società resistente, senza tuttavia che quest'ultimo rispondesse alle chiamate.

Poiché il comportamento tenuto dalla banca resistente non può essere considerato illegittimo, e specificamente contrario agli impegni che si era assunta aderendo all'*Avviso comune*, il ricorso deve essere rigettato.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE