



COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CONTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTORO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERICU	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTORO

Nella seduta del 26/09/2013 dopo aver esaminato:

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

FATTO

La ricorrente ha affermato che il 12.11.2009 ha stipulato un contratto di mutuo con l'intermediario convenuto; *“all’inizio”* per *“motivi personali”* ha registrato ritardi nei pagamenti; per *“migliorare la situazione”* ha effettuato *“una serie di tentativi”*: ha aperto un c/c presso l'intermediario, ha attivato un RID, *“ecc.”*; ha invece ottenuto l'effetto contrario: ha una *“gran confusione”* nella situazione dei pagamenti, si ritrova con richieste di sollecito di pagamento per rate che ha già saldato e con segnalazioni ai SIC.

La ricorrente chiede al Collegio di: 1. *“effettuare una verifica contabile reale del pagamento r/m [rate mutuo] da giugno 2010 in poi in base al n. di bonifico e CRO di ogni mese”*; 2. che l'intermediario fornisca *“ogni chiarimento”* in ordine alla natura e al titolo delle somme richieste; 3. e che la informi *“della somma da pagare prima della data di scadenza ... di ogni mese”*; 4. poter *“effettuare pagamento r/m tramite attivazione RID”*; 5. *“ordinare la cancellazione dalle banche dati di informazione creditizia negativa”*; 6. *“ordinare la revoca del mandato conferito alla società di recupero crediti”*; 7. che l'intermediario rimborsi i danni *“(incluso danni morali) dai disagi subiti”*; 8. poter rinegoziare il mutuo.



L'intermediario si è difeso fornendo la seguente versione dei fatti: il mutuo sottoscritto dalla ricorrente è a tasso variabile, con scadenza delle rate al 14 di ogni mese; la domiciliazione delle rate tramite RID, su un c/c detenuto presso l'intermediario, è stata attivata il 16.08.2010, *“sì da consentire il generarsi della successiva rata in scadenza il 14 settembre 2010”*. La rata n. 12, in scadenza il 14.11.2010, non trovava capienza sul c/c, pertanto la ricorrente effettuava un versamento per cassa; il 13.12.2010 è stata autorizzata la domiciliazione su un diverso c/c, intrattenuto con altra banca; nel mese di febbraio 2011 la cliente ha autorizzato nuovamente la domiciliazione sul c/c detenuto presso l'intermediario convenuto. La relativa attivazione è avvenuta il 7.2.2011 per la rata in scadenza il 14.3.2011. Tuttavia tale rata veniva corrisposta tramite bonifico bancario il 22.3.2011 *“e ciò, ancora una volta, a causa dell'assenza di provvista sul conto corrente”*; a partire dalla rata successiva la ricorrente – non rispettando quanto previsto dall'art. 3 del regolamento contrattuale – continuava a corrispondere le rate tramite bonifico bancario, anziché integrare la provvista sul proprio c/c. Per tale motivo, *“versando con bonifico un importo inferiore rispetto a quanto necessario al saldo della rata, venivano accantonate solo alcune voci con 'data operazione' 26 aprile 2011, mentre l'effettivo saldo avveniva ... in data 17 maggio 2011”*; un siffatto comportamento ha generato gli oneri (quali interessi di mora, costi di recupero per crediti scaduti, spese di sollecito e spese per RID impagati) illustrati nelle comunicazioni di trasparenza che l'intermediario periodicamente invia ai propri clienti. *“Stante l'arretrato”*, il 19.4.2011 veniva spedita alla cliente una lettera di sollecito contenente l'avviso dell'imminente segnalazione ai SIC; a quella di aprile 2011, seguivano ulteriori segnalazioni in CRIF, *“tutte conformi alle risultanze contabili della banca ivi allegata per consentire un pronto riscontro”*; da luglio 2011 cominciavano le comunicazioni di reclamo della ricorrente con le quali, tra l'altro, chiedeva di attivare la domiciliazione sul c/c detenuto presso altro intermediario. Durante questa fase, la banca *“allertava”* la ricorrente *“circa la necessità di eseguire il pagamento delle rate insolute al fine di ripristinare correttamente il flusso RID”*, comunicando l'impossibilità di attivare la domiciliazione presso altro intermediario *“se non dopo avere saldato ogni arretrato”*; alle richieste della cliente di *“verifica”* delle evidenze contabili relative ai pagamenti la banca *“non si sottraeva”*, circoscrivendole *“alle evidenze contabili dalla ricorrente allegata”*; nei giorni 21 e 27 gennaio 2013 l'intermediario *“ha contattato telefonicamente la ricorrente per avanzarle una proposta di accodamento delle rate insolute, ricevendo riscontro negativo”*.

Nel merito del ricorso, parte resistente ha sottolineato la *“negligenza”* della ricorrente, la quale, pur essendo stata *“in numerose occasioni”* invitata a ripristinare la provvista sul c/c, *“ha perseverato nell'effettuare versamenti tramite bonifico bancario diretti al saldo delle rate ma ... non sufficienti al saldo integrale delle stesse”*.

Ribattendo poi punto per punto alle richieste dell'attrice, l'intermediario ha affermato che: le richieste di cui al punto 1) (*“verifica contabile”*) e 2) (*“ogni chiarimento”*) sono inammissibili, in quanto non supportate da evidenze documentali, generiche e tali da implicare un'attività di tipo consulenziale da parte del Collegio. Limitatamente alle evidenze prodotte in sede di reclamo dell'8.1.2013, l'intermediario ha poi provveduto *“in sede di riscontro ad effettuare quanto richiesto”*; relativamente al punto 3) (*“essere informata della somma da pagare ... ogni mese”*), il contratto di mutuo (art. 3) prevede il pagamento rateale *“senza necessità di comunicazione scritta da parte della banca”* e comunque *“è facoltà della ricorrente contattare il call center della banca ... in prossimità della scadenza della rata per ottenere tale informazione”*; circa la richiesta di cui al punto 4) (*“attivazione RID”*), attualmente la domiciliazione è attiva sul conto indicato da controparte, *“sebbene interrotto non avendo la ricorrente regolarizzato la propria posizione”*; con riferimento alle richieste di cui ai punti 5) e 6) (*“cancellazione dalle banche dati”* e *“revoca mandato a società recupero crediti”*), l'intermediario riferisce che l'esistenza



di arretrati sulle rate di mutuo, *“ampiamente documentati”*, legittima *“sia le segnalazioni effettuate presso la Crif ... sia la insindacabile scelta ... di affidarsi ad una società esterna per le attività di recupero dei propri crediti”*; la richiesta di risarcimento dei danni (punto 7) è inaccoglibile, sia perché non vi è stato nessun inadempimento contrattuale da parte della convenuta, sia perché non è documentata; infine, anche in merito al punto 8) (*“rinegoziazione”*) l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità della domanda, sia perché la valutazione del merito creditizio, alla base di decisioni della specie, è una prerogativa dell'istituto erogante, sia perché si tratterebbe della *“richiesta di condanna ad un facere specifico”*, come tale esclusa dalla competenza dell'Arbitro.

La resistente chiede al Collegio di respingere il ricorso *“in tutti i suoi punti perché infondato, salvo volersi pronunciare per l'inammissibilità delle richieste di cui ai punti 1), 2) e 8)”*.

DIRITTO

Il Collegio esamina, in primo luogo, le eccezioni di inammissibilità prospettate dalla parte resistente in ordine ai punti 1, 2 e 8, e accoglie quelle relative ai punti 1 e 8. La n. 1 perché, come osservato dalla banca, non può essere legittimamente domandato all'ABF lo svolgimento di un'attività di tipo consulenziale, quale nella specie la verifica della correttezza contabile del pagamento delle rate del mutuo da giugno 2010 in poi in base al n. di bonifico e CRO di ogni mese. La n. 8 perché l'eventuale rinegoziazione del mutuo rientra nella sfera dell'autonomia contrattuale e, pertanto, l'accoglimento della richiesta della cliente non può che essere rimessa alla insindacabile valutazione della banca.

Quanto al punto n. 2, il Collegio ritiene, nel merito, che la banca, quando specificamente richiesta, abbia fornito tutti i chiarimenti necessari.

Tanto premesso, il Collegio osserva che la questione di merito principale verte sul punto se la cliente sia stata o meno correttamente adempiente ai patti contrattuali e, conseguentemente, se la reazione della banca (solleciti di pagamento, segnalazione al CRIF, mandato alla società per il recupero crediti) sia stata corretta. Dalla documentazione versata in atti risulta in primo luogo confermato, dalla stessa attrice, che *“all'inizio”* della decorrenza del piano di ammortamento del mutuo ipotecario stipulato ella abbia maturato (per *“motivi personali”*) degli arretrati nel pagamento delle rate. Quanto alle ulteriori rate, occorre tenere conto di quanto dispone l'art. 3 del contratto di mutuo, vale a dire che i pagamenti rateali dovessero avvenire *“senza necessità di comunicazione scritta da parte della banca”* e *“tramite addebito automatico sul conto corrente indicato dalla Parte Mutuataria in essere presso la Banca stessa o presso altri Istituti Bancari. In quest'ultimo caso l'addebito avverrà tramite sistema R.I.D. (...) i pagamenti mensili saranno altresì comprensivi di spese ed oneri relativi al presente contratto”*; a sua volta l'art. 5 prevede interessi di mora in caso di ritardati pagamenti. Orbene, nonostante la clausola n. 3, la ricorrente ha preferito, in diverse occasioni, pagare attraverso bonifico bancario (talvolta in ritardo sulla scadenza) e, soprattutto, senza previamente informarsi in ordine all'esatto importo della rata.

Nota il Collegio che la modalità di pagamento tramite RID è, nel contesto del contratto, una clausola essenziale, in quanto funzionale a consentire l'esattezza del pagamento delle rate di volta in volta suscettibili di variazione. Tale modalità era, quindi, intesa ad evitare il prodursi di insoluti parziali quali, invece, effettivamente determinatisi in seguito ai pagamenti tramite bonifico da parte della cliente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In seguito a tale primo inadempimento sono poi scaturiti gli altri, per il fatto che la ricorrente non ha ripianato (o non ha ripianato nei termini) gli insoluti, nonostante i solleciti della banca. Il Collegio, pertanto, conclude che di fronte agli inadempimenti della cliente il successivo comportamento della banca, volto al recupero del credito, sia stato corretto e conforme alle previsioni contrattuali.

Ciò posto le successive richieste della cliente restano assorbite.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO