

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- Prof. Avv. Antonio Gambaro	Presidente
- Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla	Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore)
- Prof.ssa Cristiana Maria Schena	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Mario Blandini	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Dott.ssa Anna Bartolini	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 5 ottobre 2011 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 reclamo dell'11.06.2010, il ricorrente, titolare di una carta bancomat emessa dalla banca convenuta, utilizzabile anche all'estero, comunicava di non avere potuto usufruirne a causa del blocco della stessa disposto dall'intermediario. Con avviso esposto nei propri locali e letto dal cliente, la banca comunicava, tra l'altro, che *"per garantir[e] la massima sicurezza, il giorno 19 ottobre p.v. verrà effettuato il blocco dell'operatività estera di tutte le carte bancomat"*.

Secondo il ricorrente, la carenza informativa della banca (*"il giorno 19"* e non *"dal giorno 19"*) aveva determinato una *"grave e imbarazzante situazione da panico, di mancanza di denaro e di impossibilità di assolvere a impegni di pagamenti vari, oltretutto emersa... a banche ormai chiuse per i due giorni successivi"*. Chiedeva pertanto *"a riconoscimento di una carenza informazione alla clientela la simbolica cifra di 100 €"*.

Con lettera del 25.06.2010, la banca motivava il blocco con la necessità di *"elevare gli standard di sicurezza degli strumenti di pagamento elettronici"*, confermando di avere inibito l'operatività estera delle carte, *"lasciando al titolare la facoltà di riattivarla con un semplice ... SMS o contattando la propria filiale"*. Precisava, inoltre, che la lettura completa del testo dell'avviso in cui si comunicava che *"l'eventuale riattivazione dell'operatività estera potrà essere effettuata tramite apposito messaggio sms"* evidenziava anche *"come il blocco fosse a tempo indeterminato"*.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel ricorso – presentato all'ABF - il cliente ha chiesto l'“*accertamento del diritto ad essere informato dell'interruzione dell'operatività estera del bancomat direttamente, ad es. tramite la periodica corrispondenza trimestrale ... e non con un avviso esposto in agenzia*”.

Con le controdeduzioni pervenute il 4.03.2011, la convenuta ha preliminarmente precisato che il reclamo allegato dal cliente al ricorso “*pare artificiosamente difforme*” da quello consegnato a mani alla filiale della convenuta il 14.06.2010; in quest'ultimo, infatti, il cliente si è lamentato solo “*della forma del messaggio esposto in filiale non chiedendo di essere informato tramite altro mezzo, e confermando quindi di essere venuto a conoscenza del blocco della carta prima di recarsi all'estero*”, dichiarando “*al rientro ho riletto l'avviso...*” e riservandosi la richiesta di risarcimento danni senza “*circoscriverne l'importo*”. Ciò è comprovato dalla richiesta di € 100,00, fatta dal cliente il 2.07.2010.

Ha pertanto chiesto il rigetto del ricorso.

Nel merito della questione, la banca ha altresì precisato quanto segue:

- il blocco dell'operatività “estero” delle carte bancomat, di carattere urgente ed eccezionale, si è reso necessario a causa dell'incremento delle loro clonazioni tra luglio e agosto 2009;
- la banca si è avvalsa della facoltà prevista dagli artt. 8 e 10 del contratto, optando per il “*blocco massivo dell'operatività estero delle carte*” ed esponendo, da settembre 2009, un apposito avviso presso tutte le filiali, notato anche dal ricorrente. Nell'avviso, inoltre, era specificato che “*l'eventuale riattivazione dell'operatività estera potrà essere effettuata tramite apposito messaggio sms*” e, quindi, il testo dell'avviso esposto nelle filiali non si è prestato “*ad alcun dubbio interpretativo*”. Il cliente non ha effettuato la riattivazione via sms;
- la carta in oggetto consente, infatti, di gestire in tempo reale l'attivazione o disattivazione dell'operatività estero con semplici messaggi sms mandati dal cellulare dell'utente. Di ciò e dei numeri da contattare in caso di emergenza, il cliente è stato informato mediante “*tagliando tascabile al momento della sottoscrizione del contratto*”;
- il cliente ha tentato di utilizzare la carta all'estero in un giorno lavorativo, lunedì 7.6.2010, “*nel quale avrebbe potuto contattare rapidamente la banca per risolvere il problema*”.

Considerato che trattasi di “*episodio occasionale e non ripetitivo*” e che il cliente non ha documentato il danno per il mancato “*diritto ad essere informato*”, la banca ha chiesto di “*non accogliere il ricorso*”.

Con mail del 14.03.2011, il cliente ha segnalato che la banca ha allegato alle controdeduzioni delle “*missive inoltrate tramite agenzia, che non essendo con RR erano state date per non pervenute*”.

Con mail del 22.04.2011, la banca ha ribadito che il reclamo presentato dal cliente “*è palesemente difforme da quello presentato in allegato al ricorso, e mai ricevuto dalla banca, ragione per cui è stato chiesto di dichiarare irricevibile la domanda presentata dal cliente*”.

DIRITTO

La questione preliminare che questo Collegio è chiamato ad affrontare riguarda l'eccezione di improcedibilità sollevata dall'intermediario resistente e basata sulla circostanza che il reclamo presentato all'intermediario medesimo non è conforme a quello allegato al ricorso con il quale il cliente ha adito l'ABF.

L'eccezione, seppure fondata su evidenze innegabili, non coglie nel segno.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sebbene, infatti, i due documenti risultino non identici, si riferiscono comunque alla medesima vicenda e contengono contestazioni del medesimo tenore; ritiene questo Collegio che la menzionata circostanza sia idonea a far ritenere regolarmente espletata la fase del reclamo che, com'è noto, costituisce condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario (cfr. Provvedimento della Banca d'Italia del giugno 2009 "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*", Sez. VI, al § 2, ove si statuisce che "*Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo*").

Non può, tuttavia, tacersi che la condotta del ricorrente appare decisamente censurabile sotto il profilo della correttezza e dell'onestà nei confronti di questo Collegio, al quale è stato offerto in visione un documento difforme rispetto a quello a suo tempo fatto avere all'intermediario resistente; proprio per questa ragione non è affatto da escludere che, ove fatti di questo genere abbiano in futuro a ripetersi, questo Collegio possa decidere nel senso dell'improcedibilità del ricorso.

Ciò chiarito e passando ora all'esame del merito della presente vertenza, non può che rilevarsi che la domanda formulata dal ricorrente non è comunque degna di accoglimento, posto che l'avviso dell'intermediario alla propria clientela – seppure decisamente insufficiente a garantire una piena e corretta informativa in ordine ad una novità di rilievo non trascurabile – aveva comunque raggiunto pienamente il suo scopo (posto che il ricorrente ha più volte ammesso di averlo letto); da ciò non può che concludersi che il pregiudizio lamentato dal ricorrente è stata diretta conseguenza di una lettura poco attenta, superficiale e incompleta della menzionata informativa alla clientela, posto che risulta documentalmente provato che l'intermediario, nel comunicare la sospensione del servizio all'estero, invitava contestualmente i clienti che avessero inteso riattivare lo stesso servizio a procedervi secondo le modalità precisate nel medesimo avviso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO