



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                   | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore)  |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena              | Membro designato dalla Banca d'Italia  |
| - Prof. Vittorio Santoro                       | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario   |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio      | Membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo designato dal C.N.C.U |

Nella seduta del 30 settembre 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 ricorso datato 21 aprile 2010 il ricorrente e il cointestatario che ha aderito al ricorso (di seguito per brevità anche "i ricorrenti") affermavano di aver acquistato nei giorni 28.1.2008, 1.2.2008 e 20.2.2008 obbligazioni BEI denominate in corone islandesi per un valore nominale complessivo di ISK 3.500.000,00 ad un cambio medio Euro/ISK 95,95, poi inserite in un dossier titoli ad essi cointestato e in essere presso la banca resistente.

Sempre i ricorrenti affermavano che, il 24 marzo 2009, in occasione del primo stacco cedole, la banca resistente aveva provveduto ad accreditare gli interessi ad un cambio di Euro/ISK 290,00 e che, il successivo 12 agosto 2009, sempre la banca resistente, con valuta 12.1.2009, provvedeva di propria iniziativa a stornare l'accredito precedente e a riaccreditarlo all'importo al cambio di Euro/ISK 227,50, più favorevole alla parte ricorrente.

Proseguivano poi i ricorrenti affermando che, il 14 dicembre 2009, avevano richiesto alla banca l'apertura di un conto valutario in ISK "in quanto la moneta non era più convertibile". Il 27 gennaio 2010, la banca accreditava, con valuta 11.1.2010, l'intero capitale e gli interessi dei titoli in scadenza, applicando un cambio di Euro/ISK 298,02.

Il 3 marzo 2010, i ricorrenti inviavano formale reclamo alla banca esponendo quanto sopra e sottolineando che "nel dossier titoli [...] on line" era evidenziato un cambio di Euro/ISK "di circa 170/175" a fronte dell'applicazione di un cambio di Euro/ISK 298,02 "con una differenza a [...] sfavore [dei ricorrenti] pari a circa Euro 8.500". Sempre in sede di reclamo, i ricorrenti chiedevano alla banca "di rivedere il rapporto di cambio [...] praticato in modo da poter contenere la perdita sul capitale già [...] molto onerosa o di poter



accreditarlo tutto su un c/c valutario o di attesa per poter tramutare poi l'importo quando il cambio sarà più favorevole".

Con successiva risposta dell'8 marzo 2010, la resistente informava che la corona islandese "non veniva più trattata direttamente dalla Tesoreria della [...] Banca [ma] direttamente dalla Tesoreria della [capogruppo estera]" e comunicava di non potere accogliere le richieste presentate, con riferimento sia all'apertura del conto valutario sia alla rinegoziazione di un cambio più favorevole.

Con ulteriore comunicazione del 21 marzo 2010, i ricorrenti chiedevano alla banca resistente di:

- motivare le ragioni per cui non aveva risposto alla prima lettera del 14.12.2009;
- "comunic[are] ufficialmente per iscritto il cambio applicato nella conversione Eur/ISK e la fonte" in quanto le contabili non lo evidenziavano.

La resistente rispondeva con successiva lettera del 29 marzo 2010 precisando che "non [poteva] che far riferimento alle contabili di accredito già trasmesse [ai ricorrenti], che erano di per sé esplicative ed esaustive delle domande poste" e confermando quanto già comunicato con la precedente lettera dell'8 marzo 2010.

Insoddisfatti della risposta ricevuta, i ricorrenti si rivolgevano quindi all'Arbitro Bancario Finanziario, chiedendo "di intervenire presso la [resistente] per i seguenti motivi":

- per la mancata risposta della banca "in tempo utile prima della scadenza dell'obbligazione (11/1/2010)" alla lettera dei ricorrenti del 14.12.2009, con la quale veniva richiesta l'apertura di un conto valutario;
- per l'applicazione del cambio di Euro/ISK 298,02 e non del "valore di cambio di mercato effettuato dalla Banca d'Italia", stante altresì la mancata indicazione nelle contabili della fonte di rilevazione del tasso di cambio applicato.

Con mail pervenuta via PEC il 9.6.2010, l'intermediario presentava le proprie controdeduzioni riferendo che:

- riguardo alla richiesta del 14.12.2009 di apertura di un conto valutario, gli addetti dell'agenzia presso cui era aperto il dossier titoli "nonché il personale dell'ufficio estero [...] avevano già dettagliatamente fatto presente come, trattandosi di valuta il cui commercio era stato ufficialmente sospeso a partire dal 3 dicembre 2008, non era possibile dar corso alla loro richiesta"; inoltre, l'apertura di un conto valutario "non avrebbe comunque garantito una autonoma negoziabilità della corona islandese, stante anche l'esiguità dell'importo";
- quanto alla richiesta di applicare un cambio più favorevole, la capogruppo "con una operazione di "negoziazione massiva" delle cedole dei [propri] clienti in scadenza a gennaio 2009, aveva permesso in data 12 agosto 2009 l'accredito di Euro 1.379,80 ad un cambio di 227,5 ISK contro l'euro";
- analoga operazione di "negoziazione massiva" era stata effettuata a gennaio 2010. Al riguardo, la resistente precisava che il cambio applicato "era quello determinato dalla negoziazione sul libero mercato ed era deducibile dalla [...] lettera contabile inviata al cliente, dividendo gli importi in corone islandesi, per le cedole al netto dell'imposta del 12,50%, con quelli rimborsati in euro"; il cambio riportato on line, invece "era quello definito dalla Banca Centrale d'Islanda, riferibile e praticato solo all'interno di quel paese".

Tutto ciò premesso, la banca resistente concludeva chiedendo che l'Arbitro Bancario Finanziario respingesse il ricorso.

Con mail pervenuta il 15 giugno 2010, il ricorrente faceva tenere le proprie osservazioni alle controdeduzioni e, in particolare, faceva presente che:



- alla lettera del 14 dicembre 2009, concernente la richiesta di apertura di un conto valutario, la banca aveva risposto solamente a marzo 2010 “ben tre mesi dopo la [...] richiesta e ben due mesi dopo la scadenza del titolo”;
- dalle contabili prodotte non si evinceva trattarsi di “operazioni di negoziazione massiva”;
- incomprensibili erano le ragioni che inducevano la banca a riportare on line un cambio diverso da quello praticato e come mai tale cambio si discostasse “di più del 75% di quanto indicato dalla Banca d’Italia [...] (indicato 170/175 e [...] rimborsato 298,50)”.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 30 settembre 2010.

## DIRITTO

La questione posta all’attenzione del Collegio verte – sul presupposto dell’acquisto, nel 2008, da parte dei ricorrenti di obbligazioni BEI denominate in corone islandesi per un valore nominale complessivo di ISK 3.500.000,00 ad un cambio medio Euro/ISK 95,95, poi inserite in un dossier titoli ad essi cointestato e in essere presso la banca resistente – in ordine a due distinti profili: a) la valutazione del comportamento della banca in relazione alla richiesta di apertura di un conto valutario “in tempo utile prima della scadenza dell’obbligazione (11/1/2010)” avanzata dai ricorrenti medesimi con lettera del 14.12.2009; b) la richiesta di informazioni in ordine all’applicazione del cambio di Euro/ISK 298,02 e non del “valore di cambio di mercato effettuato dalla Banca d’Italia”, stante altresì la mancata indicazione nelle contabili della fonte di rilevazione del tasso di cambio applicato. In via preliminare, merita puntualizzare come non sia chiaro se i ricorrenti intendano avanzare una domanda risarcitoria. Infatti essi fanno riferimento alla somma di euro 8.500,00, ma non formulano né in sede di reclamo, né in sede di ricorso una domanda di rimborso facendo generico riferimento alla opportunità di “poter contenere la perdita sul capitale già molto, molto onerosa”. Nelle circostanze del caso in cui principalmente si lamenta la mancata comunicazione e quindi la mancata conoscenza del tasso di cambio effettivamente in vigore, non sembra logico attribuire ai ricorrenti una domanda risarcitoria esattamente quantificata. Per conseguenza le domande che il Collegio è chiamato a valutare hanno quindi esclusivamente carattere di accertamento in ordine alla legittimità o meno di dati comportamenti tenuti dalla banca resistente.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo posto all’attenzione dell’Arbitro – ovvero, la valutazione del comportamento della banca in relazione alla richiesta di apertura di un conto valutario “in tempo utile prima della scadenza dell’obbligazione (11/1/2010)” avanzata dai ricorrenti medesimi con lettera del 14.12.2009 – ritiene questo Collegio che il comportamento dell’intermediario non meriti di essere censurato.

Di fronte alla richiesta di apertura di un conto valutario, infatti, la banca, nell’ambito dell’esercizio della piena autonomia contrattuale, era del tutto libera di procedere alla stipula del contratto – così come desiderato dai ricorrenti – oppure non contrattare. A ciò si aggiunga che, nel caso concreto, come comunicato dallo stesso intermediario con lettera dell’8 marzo 2010, l’apertura del conto valutario era resa impossibile dalla circostanza che la Corona Islandese non veniva più trattata dalla Tesoreria della banca. Né, d’altro canto, si rinvengono nel caso di specie indizi univoci dai quali possa essere desunto un comportamento della banca contrario a buona fede nella fase della formazione del contratto, astrattamente idoneo a generare una responsabilità precontrattuale alla stregua dell’art. 1337 c.c.

Per quanto concerne, invece, il secondo profilo di lamentela – ovvero, l’applicazione del cambio di Euro/ISK 298,02 e non del “valore di cambio di mercato effettuato dalla Banca d’Italia”, in mancanza di indicazioni nelle contabili della fonte di rilevazione del tasso di



cambio applicato –, questo merita – a parere del Collegio – di essere accolto nella parte in cui i ricorrenti chiedono che la banca comunichi ufficialmente per iscritto il cambio applicato nella conversione Eur/ISK e la fonte, in quanto le contabili non lo evidenziano.

Da quanto risulta dall'istruttoria effettuata, infatti, la banca non ha prodotto - né nei confronti dei ricorrenti, né in sede di controdeduzioni - alcuna documentazione contabile che possa provare il cambio effettivamente addebitato dalla corrispondente e dunque applicato all'operazione. E tale mancanza di informazioni specifiche risulta lesiva dell'interesse dei ricorrenti ad essere pienamente edotti di tutte le circostanze rilevanti in ordine all'esecuzione di operazioni in cambi.

Sempre per quanto concerne il profilo dei doveri informativi sussistenti in capo alla banca resistente, il Collegio ritiene opportuno poi, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dal § 4, comma 1, delle Disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, segnalare all'intermediario resistente la necessità di una maggiore chiarezza e trasparenza nella gestione dei rapporti e nelle comunicazioni con la clientela. Si suggerisce, in particolare, di evitare di fornire informazioni on line (quale il tasso di cambio definito dalla Banca Centrale d'Islanda, riferibile e praticato solo all'interno di quel Paese) che, invece di ridurre le asimmetrie informative tra intermediario e cliente garantendo una maggiore consapevolezza da parte di quest'ultimo, innalzano viceversa il rischio di disorientamento della clientela.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario fornisca al cliente indicazioni chiare circa l'origine del tasso applicato. Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO