

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |   |
|--|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                   | Presidente  |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia<br>(Estensore)      |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla       | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| - Dott. Mario Blandini                         | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi                        | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

nella seduta del 25 novembre 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 29 aprile 2010 il ricorrente riferiva di avere richiesto alla banca resistente un'operazione di giro dal proprio conto corrente in valuta dollari US \$ ad altro conto in euro, sempre a sé intestato, per un ammontare di 185,000 US \$ con data esecuzione 30 ottobre 2009. Sempre il ricorrente riferisce che dalla lettura del documento contabile in seguito trasmessogli dalla banca sarebbe emerso "un cambio [applicato all'operazione di giro] notevolmente diverso rispetto a quanto indicato sui quotidiani del 31 ottobre 2009". A fronte del cambio di 1,47 US \$ per 1 € indicato da due quotidiani nazionali, infatti, il cambio applicato dalla banca sarebbe stato di 1,4972 US \$ per 1 €.

Con nota del 13 novembre 2009, il ricorrente sporgeva formale reclamo all'intermediario richiedendo a quest'ultimo la verifica della correttezza dell'operato.

La banca con comunicazione del 7 dicembre 2009 precisava al ricorrente che l'operazione in discorso era disciplinata dal relativo foglio informativo, disponibile presso qualsiasi filiale e allegato al riscontro al reclamo, ove per le operazioni della specie si prevede espressamente che "il cambio applicato alla negoziazione della divisa estera contro Euro.. sarà la quotazione ..'in durante' della Banca".

Il ricorrente ha replicato all'intermediario in data 2 febbraio 2010, affermando di essere in disaccordo con quanto dichiarato dalla banca e riferendo che il "cambio sistema" era di 1,4853 – valuta del 3.11.2009 (contro l'1,4972 applicato), con una differenza a suo favore di € 990,72 su 185.000,00 US \$; il ricorrente ha anche precisato che il cambio massimo rilevato, nella giornata del 30.10.2009, è stato di 1,4858.

La banca riscontra la seconda contestazione in data 15 febbraio 2010 ribadendo la propria posizione.

Non soddisfatto dei riscontri ricevuti, con il sopra citato ricorso il ricorrente si rivolge all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo che - sull'operazione di giro conto effettuata (per 185,000 US \$) - sia riconteggiato il cambio con il tasso ufficiale del 30.10.2009 ("vedi



stralcio de La Stampa del 31.10.2009 allegato al ricorso”) e che gli sia rimborsata la differenza, oltre interessi maturati dalla data del cambio a quella del ricorso.

Il cliente precisa inoltre di aver sottoscritto la richiesta del cambio dove veniva caricata COVAL agevolata allo 0,75 % (gli veniva poi confermato verbalmente che non avrebbe sostenuto “nessun altro onere di cambio”); aggiunge che il cambio ufficiale del sistema per il 30.10.2009 è stato di 1,417 US \$ per 1 €, mentre la banca gli ha applicato un tasso di cambio di 1,4972 US \$ per 1€”. Su consiglio della direttrice della filiale ha presentato reclamo alla banca, che ha fornito una risposta “incomprensibile”, ribadita anche a seguito di un secondo reclamo.

L’intermediario presenta le proprie controdeduzioni il 21 giugno 2010 riepilogando la vicenda sostanzialmente nei termini già rappresentati nella fase di reclamo e chiedendo all’Arbitro Bancario Finanziario di accertare la correttezza dell’operazione contestata dal ricorrente e, di conseguenza, di respingere il ricorso.

Più in dettaglio, la banca riferisce che, a seguito dell’abolizione del listino ufficiale dei cambi disposta con L. 12.8.1993 n.312, le rilevazioni di cambi effettuate dalla Banca d’Italia per ciascuna giornata hanno carattere meramente indicativo e non vincolante, con conseguente legittimità del regolamento delle operazioni al cambio rilevato ed applicato “in durante” dall’intermediario; “del quale potrebbe semmai valutarsi e se del caso sindacarsi la congruità con rilevazioni della specie riferite alla stessa giornata, che nella circostanza appare invece senz’altro riscontrabile dal confronto fra il cambio applicato all’operazione e le quotazioni effettivamente rilevate da Banca d’Italia nelle giornate ad essa riferibili (cfr. doc. 8), d’altronde avvicinati a quelle segnalate dal ricorrente con esclusione di quella - come poc’anzi rilevato - ipotizzata in sede di ricorso.

Prosegue ancora l’intermediario resistente sostenendo che “nessuna rilevanza, alla luce di quanto come sopra espressamente previsto, può quindi assumere la considerazione di tassi pubblicati sulla stampa ..., quand’anche gli stessi corrispondessero a rilevazioni di Autorità a ciò preposte”.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 14 ottobre 2010, all’esito della quale il Collegio medesimo ha deliberato di richiedere alla resistente ulteriore documentazione, ritenuta rilevante ai fini del decidere, comprovante i cambi euro/dollaro dalla stessa applicati nel corso dell’intera giornata operativa del 30.10.2009. Per tale adempimento è stato fissato il termine di 20 giorni dalla ricezione da parte del resistente della relativa comunicazione da effettuarsi a cura della Segreteria tecnica.

Alla suddetta richiesta di integrazione documentale, la banca resistente risponde con nota del 15 novembre 2010 dichiarando che “i dati richiesti nell’occasione sono risultati non fare oggetto – in assenza di esigenze in tal senso – di conservazione storicizzata da parte della banca”.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 25 novembre 2010.

## DIRITTO

La questione portata all’attenzione del Collegio richiede di valutare il comportamento tenuto dall’intermediario resistente nell’esecuzione di un’operazione di vendita di valuta da lui disposta e, in particolare, in relazione al cambio applicato.

A difesa del suo operato, l’intermediario adduce la circostanza che, per le operazioni di specie, nel contratto è previsto espressamente che “il cambio applicato alla negoziazione della divisa estera contro Euro ... sarà la quotazione ... ‘in durante’ della banca”.



A questo riguardo, però, occorre, in primo luogo, rilevare che, nonostante la banca faccia riferimento al relativo foglio informativo richiamando solo la modalità “in durante”, quest’ultimo documento, nella versione depositata dalle parti e aggiornata all’1.7.2009, prevede in alternativa tre possibilità, ovvero che:

- il cambio applicato alla negoziazione della divisa estera contro euro o contro altra divisa (con esclusione del cambio banconote estere e degli assegni turistici per i quali vale il listino esposto al pubblico nei locali della Filiale) sarà la quotazione Denaro o Lettera “in durante” della Banca;

- è a disposizione della clientela il servizio “cambi a pronti della banca - quotazioni operative rilevate alle ore 13”; nell’ambito di tale servizio, la banca rileva giornalmente un cambio unico contro euro compreso tra il prezzo minimo e massimo (Denaro/lettera) in base alle quotazioni dal mercato internazionale alle ore 13 e riscontrabili sulle pagine Reuters o analogo sistema informativo internazionale, qualora tali informazioni non fossero praticabili. Le modalità per poter usufruire del “cambio operativo unico” dovranno essere richieste al personale;

- tutte le operazioni sul mercato dei cambi avvengono nel rispetto del “calendario internazionale cambiisti”. Pertanto l’acquisto di divisa contro euro, fermo restando l’addebito del controvalore sul conto euro con data/valuta il giorno dell’operazione, comporterà la disponibilità della divisa 2 giorni lavorativi successivi nel rispetto del calendario succitato; la vendita di divisa contro euro, fermo restando l’acquisizione della disponibilità della divisa con addebito sul conto in divisa con data/valuta il giorno dell’operazione, comporterà la disponibilità del controvalore in euro 2 giorni lavorativi successivi sempre conteggiati in base a detto calendario. Analogo comportamento verrà ovviamente applicato ad eventuali arbitraggi;

- per le operazioni contro valorizzate in “automatico” dalla Banca quali ad esempio addebito/accredito sui conti euro dell’ammontare dei certificati di deposito in valuta, degli interessi su finanziamenti in valuta, ecc. verrà applicato il “cambio operativo unico” della Banca (ovvero il cambio “durante” qualora sia stata operata tale scelta);

- per l’operatività in cambi avente, su richiesta dal cliente, come base di calcolo il “cambio operativo unico” è inoltre prevista una commissione dello 0,5%.

Nonostante tali possibilità operative alternative, dalla documentazione in atti non risulta: la scelta del cliente per la valorizzazione del cambio “in durante” piuttosto che l’opzione per il “cambio operativo unico” ovvero la eventuale qualifica di assoggettamento a “contro valorizzazione in automatico” per le operazioni di giroconto da conto euro a conto in divisa diversa. E, d’altra parte, all’operazione è stata applicata una commissione di US \$ 138,75 (0,75 per mille) per il cambio di valuta.

A ciò si aggiunga, inoltre, che la banca, richiesta da questo Collegio di integrare la documentazione probatoria fornendo evidenza comprovante i cambi euro/dollaro dalla stessa applicati nel corso dell’intera giornata operativa del 30.10.2009, non è stata in grado di produrre i dati richiesti riferendo che gli stessi non hanno formato oggetto di conservazione storicizzata.

Dal prospetto prodotto dalla resistente medesima (allegato 8), peraltro, risulta che il cambio massimo presente nelle rilevazioni ufficiali è stato inferiore – nel periodo indicato – a quello applicato dalla banca stessa.

Sulla base di queste premesse - e anche tenuto conto del significativo ammontare dell’operazione (185 mila US\$) che non può non rilevare nell’apprezzamento della condotta delle parti nell’esecuzione del contratto -, si ritiene pertanto che la banca, non essendo riuscita a dare prova dell’esattezza del cambio applicato, debba effettuare un ricalcolo, prendendo come termine di riferimento il cambio massimo presente nelle



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

rilevazioni ufficiali dalla medesima banca prodotte, e sia tenuta a risarcire al ricorrente la somma da quest'ultimo corrisposta in eccedenza rispetto a tale cambio.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 990,72.**

**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