

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- Dott. Giuseppe Marziale..... Presidente
- Avv. Bruno De Carolis..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio ..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Saverio Ruperto..... Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore
- Prof. Liliana Rossi Carleo ..... Membro designato dal C.N.C.U. - (Relatore)

nella seduta del 19.01.2010 dopo aver esaminato

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

## FATTO

Il ricorrente, con una e-mail del 15/07/2009, inviava al Servizio clienti della banca una specifica richiesta, nella quale, manifestando l'intenzione di chiudere i suoi conti (conto "tascabile" e conto "deposito"), si informava sulle modalità di rimborso e, in particolare, sulla previsione di una eventuale decurtazione (per estinzione anticipata) della somma accantonata a titolo di interessi sul conto deposito fino al 31/12/2009. La banca rispondeva, con e-mail del 16/07/2009, precisando che, in caso di chiusura anticipata (a costo zero) dei conti, la quota interessi maturata sul "conto deposito" al "tasso base" sarebbe stata liquidata subito, senza alcuna decurtazione. Il ricorrente, visualizzando la sua posizione *on line* in data 16/07/2009 e verificando che il saldo risultava pari a € 831,03, procedeva subito alle operazioni di chiusura (l'estinzione dei rapporti è datata 22/07/2009).

In data 25 luglio 2009 si vedeva costretto ad interessare di nuovo la banca via e-mail poiché non gli era stata liquidata l'intera somma di € 831,03 – risultante dal saldo del conto deposito *on line* al 16 luglio 2009 – ma il diverso importo di € 411,65. Egli, dunque, chiedeva alla banca urgenti spiegazioni, nonché il versamento della somma residua o, in alternativa, la riapertura del conto deposito (appena estinto) fino al 31/12/2009. Il Servizio clienti, in data 27/07/2009, forniva una risposta poco attenta agli aspetti inerenti al caso specifico, limitandosi ad indicare le condizioni economiche di liquidazione degli interessi (maturati dalle somme accreditate sul deposito base), specificando che gli interessi a 3, 6, 12 mesi erano stati corrisposti in anticipo.

Il ricorrente formalizzava il reclamo con raccomandata a.r. del 28/08/2009, ricevuta dall'intermediario il successivo 31/08/2009, impugnando il rendiconto del 31/07/2009



relativo al conto deposito, perché recante un saldo per “interessi maturati netti” pari, appunto, a circa la metà (€ 411,65) rispetto a quello risultante dall’ultimo saldo *on line* del conto stesso, stampato in data 16/07/2009 (€ 831,03). Il ricorrente chiedeva, dunque, il rimborso dei restanti € 419,38.

L’Ufficio reclami della banca forniva ufficiale riscontro al ricorrente stesso il 19/10/2009, affermando la correttezza dell’importo liquidato di € 411,65, risultante dai calcoli effettuati per interessi sulle somme depositate dall’1/01/2009 al 22/07/2009, data di estinzione del rapporto. La diversa cifra di € 831,03, presente sulla stampa del saldo prodotta dai ricorrenti, era stata quindi determinata – secondo quanto dichiarato dall’intermediario – da un momentaneo errore (“che abbiamo prontamente provveduto a correggere”) nei sistemi informatici.

## DIRITTO

Il Collegio ritiene che il comportamento della banca sia gravemente censurabile, in quanto – e in relazione al riconosciuto errore nei servizi informatici e in relazione alle carenti informazioni – non solo non appare adeguato ad assicurare la consapevolezza del ricorrente, ma appare piuttosto atto a falsarne il comportamento. Difatti, qualora il ricorrente avesse prontamente conosciuto la corretta entità della somma a lui effettivamente spettante, non avrebbe chiesto la chiusura del conto, tanto che egli stesso, di fronte al calcolo esatto, in alternativa al rimborso della residua somma che a lui risultava spettante dal saldo deposito *on line* del 16/07/2009, ne aveva chiesto la riapertura. Il che lascia supporre che tale scelta sarebbe stata evitata se il Servizio clienti della banca, prima di rispondere all’e-mail del 15/07/2009, avesse proceduto ad una verifica della posizione contabile del ricorrente.

Il diritto all’autodeterminazione del cliente è stato quindi falsato da un comportamento gravemente negligente della banca, certamente non conforme ai doveri di lealtà e correttezza ai quali gli intermediari debbono attenersi durante l’esecuzione del contratto nei rapporti con la clientela. Pertanto il Collegio ritiene di dover accogliere il ricorso.

Il Collegio ritiene, tuttavia, che la tutela dell’affidamento del ricorrente, dovendo tener conto dell’incidenza che ha avuto sul diritto ad autodeterminarsi correttamente e a esercitare le possibili scelte che gli si presentavano, non possa estendersi al punto da ingenerare un indebito pagamento a suo favore. Al ricorrente va, dunque, risarcito il danno commisurato, in via equitativa, al mancato guadagno al quale egli ha rinunciato qualora gli fosse stata accordata la richiesta di tenere aperto il conto fino alla data inizialmente convenuta. Tale danno – considerato che il rapporto ha avuto inizio il 25/11/2008 e che il tasso d’interesse originariamente applicato, al netto, nella misura del 2,93% si è progressivamente ridotto all’1,28% – può essere complessivamente determinato in via equitativa, tenuto conto della rivalutazione e degli interessi nel frattempo maturati, in euro 150,00 (centocinquanta/00).

Il Collegio, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione di quanto previsto dalle *Disposizioni applicative sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari* (Sez. VI, § 4), ritiene opportuno precisare, in relazione alla gestione di rapporti caratterizzati dalla utilizzazione di procedure informatiche, che l’obbligo di adeguare il proprio comportamento a criteri di buona fede e correttezza nei rapporti con la clientela, secondo quanto stabilito dalle *Disposizioni in tema di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari* (Sez. I, § 1.3), implica il dovere, per l’intermediario, di dare pronta segnalazione ai propri clienti di eventuali errori nella visualizzazione dei dati contabili.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

Decisione N. 55 del 17 febbraio 2010

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso. Dispone, pertanto, che l'intermediario corrisponda al ricorrente, a titolo risarcitorio, la somma di Euro 150,00 (centocinquanta/00) comprensiva di rivalutazione e interessi legali.**

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

**Delibera, infine, di rivolgere alla banca, in relazione ai profili di correttezza, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE