



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Collegio di Milano

composto dai signori:

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

nella seduta dell'11 marzo 2009 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Con ricorso in data 21.12.2009, il ricorrente ha lamentato che la propria moglie – vittima di una truffa perpetrata da due malviventi – aveva prelevato dal conto corrente, cointestato con il marito, la somma di € 20.000,00.

In particolare, la donna si era vista avvicinare per strada da una persona straniera che, con l'ausilio di un complice, le aveva chiesto aiuto per consegnare un'ingente somma di denaro ad un notaio, promettendole una ricompensa economica. A tal fine, le era stato chiesto di prelevare a suo volta una somma di denaro che poi le sarebbe stata restituita. A causa di tale prelievo, si è venuto a determinare un saldo contabile negativo sul conto e un'operazione d'investimento disposta nello stesso giorno dal marito non è andata a buon fine.

Con lettera del 19/11/2009 il ricorrente ha lamentato "l'incauto comportamento" del personale della banca per aver consentito alla moglie di prelevare € 20.000,00. In particolare, il ricorrente ha evidenziato che il personale di sportello non avrebbe tenuto conto delle raccomandazioni formulate dall'ABI per la prevenzione e il contrasto delle truffe nei confronti delle persone anziane e che l'operazione di prelievo presentava dei margini di anomalia (la moglie "nel corso più che trentennale del rapporto" non aveva mai operato allo sportello e al momento del prelievo non si ricordava né numero di conto né saldo disponibile).

La banca, con lettera del 09/12/2009, ha respinto ogni addebito, evidenziando che in qualità di cointestataria con firma libera e disgiunta, la moglie poteva liberamente operare sul conto e, pertanto, il personale non poteva legittimamente rifiutare l'operazione richiesta né entrare nel merito delle ragioni sottostanti. La banca ha precisato, inoltre, che la correntista si era presentata allo sportello consapevole del numero di conto corrente e ne aveva chiesto preventivamente il saldo.



Nel ricorso il ricorrente ha lamentato nuovamente la “leggerezza” del comportamento degli operatori di sportello. In particolare, ha evidenziato tre circostanze:

- il mancato adeguamento alle linee guida individuate dall’ABI nella comunicazione del 03/07/2009, nella quale si raccomandava “di verificare, nei limiti della riservatezza, la causale di operazioni bancarie atipiche nei soggetti anziani”;
- il saldo negativo del conto dopo l’operazione di prelievo (- € 14.268,51) “ben oltre il fido utilizzabile (€ 3.000) nonché una disponibilità “illiquida” (valuta 20/11/2009) per la quale lo stesso giorno era stata disposta un’operazione di investimento, annullata “dopo l’increscioso incidente”;
- la moglie non aveva mai effettuato operazioni di sportello.

Ciò considerato, il ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno patito.

Nelle controdeduzioni la banca ha ricostruito tutte le operazioni del 17/09/2009 compiute sul conto di cui il ricorrente è cointestatario. In particolare, in ordine cronologico:

- vendita da parte del ricorrente di azioni con impegno a credito di € 49.767,35 e conseguente disponibilità di € 55.498,84 (tenuto conto di un saldo contabile pregresso di € 5.731,49);
- sottoscrizione da parte del ricorrente di obbligazioni per un valore nominale di € 20.000,00 con data regolamento 20/11/2009 (nessuna evidenza a debito sul saldo disponibile);
- acquisto da parte del ricorrente di un pacchetto di azioni con impegno a debito di € 3.464,93 e conseguente immediata evidenza sul saldo disponibile (€ 52.033,93);
- sottoscrizione da parte del ricorrente di quote di un fondo comune di investimento per € 23.000,00 (nessuna evidenza a debito sul saldo disponibile a causa del regolamento posticipato dell’operazione);
- prelievo da parte della moglie di € 20.000,00. Nel momento dell’operazione il saldo disponibile era di € 32.033,93 (€ 5.731,49 di saldo contabile + € 49.767,35 impegno a credito per la vendita di obbligazioni – € 3.464,91 impegno a debito per l’acquisto di obbligazioni - € 20.000,00 per prelievo in contanti), mentre il saldo contabile a esito dell’operazione risultava - € 14.268,51 (€ 5.731,49 - € 20.000,00).

In ragione delle suddette evidenze contabili, la sottoscrizione delle quote del fondo comune d’investimento è stata annullata dalla banca convenuta.

Ciò considerato, la banca ha ribadito la correttezza e la professionalità dell’operato del proprio personale che, in base alle evidenze del saldo disponibile sul conto corrente, ha accettato l’operazione di prelievo disposta dalla moglie del ricorrente – che non “appariva sotto l’influenza di terzi ovvero in stato confusionale” – e che, in quanto cointestataria del conto corrente con firma libera e disgiunta, era legittimata ad effettuare quell’operazione. Un eventuale rifiuto avrebbe, infatti, determinato una violazione degli obblighi contrattuali con conseguente responsabilità della banca.

Ritenuto maturo il procedimento per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione dell’11 marzo 2010.

DIRITTO

La questione centrale per la soluzione del caso in questione riguarda la diligenza professionalmente qualificata dell’intermediario, anche in relazione all’adempimento degli obblighi di protezione derivanti dalla clausola generale di correttezza e buona fede nell’esecuzione del contratto.

In particolare, vengono in evidenza, da un lato, la disciplina del rapporto di conto corrente cointestato a firma libera e disgiunta con i conseguenti obblighi a carico della banca, dall’altro, la rilevanza della raccomandazione dell’associazione di categoria in materia di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

truffa agli anziani - considerato il suo valore non vincolante sul piano formale - ai fini dell'integrazione del contenuto del contratto.

Ora, se non può revocarsi in dubbio che l'intermediario debba, anche in occasione dell'esecuzione del contratto, osservare il principio della buona fede, va, in questa sede, stabilito se da tale considerazione debba farsi discendere un più specifico obbligo di attivarsi – in presenza di circostanze particolari – per evitare che i propri clienti possano essere vittime di raggiri perpetrati da terzi.

Ebbene, a questo Collegio appare corretto affermare che, in determinate circostanze, sull'intermediario gravi un siffatto obbligo; infatti, se, da un lato, in capo al cliente deve sicuramente ravvisarsi un diritto all'autodeterminazione, dall'altro lato, grava sull'intermediario un obbligo di approfondimento circa le scelte o le richieste avanzate dal cliente se ricorrano circostanze anomale, come, ad esempio, richieste di prelievo di somme in contanti non in linea con la normale operatività del cliente, richiesta di effettuare operazioni mai eseguite per importi non trascurabili, etc.

Ciò, soprattutto, qualora l'ABI abbia espressamente richiamato l'attenzione degli intermediari su particolari casi di truffa, come nel caso che ne occupa.

Ora, nel caso di specie emerge chiaramente che la moglie del ricorrente, vittima del raggio, aveva chiesto di porre in essere un'operazione che – data la "storia" pregressa del rapporto in essere tra le parti – non potevano non apparire assolutamente singolari; a ciò si aggiunga che la truffa perpetrata ai danni della moglie del ricorrente appare molto simile a quella segnalata dall'ABI nella propria comunicazione.

Da ciò non può che dedursi una concorrente responsabilità dell'intermediario per i danni patiti dal ricorrente e da sua moglie, responsabilità che, valutando la gravità delle rispettive colpe, può determinarsi nella misura del 15%.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 3.000,00.

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