

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Bruno De Carolis.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
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 consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 09.07.2010 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 4 novembre 2008 la ricorrente sporgeva dinanzi ai Carabinieri formale denuncia-querela contro ignoti, affermando che, intorno alle 9.30 del mattino di quello stesso giorno, era caduta vittima di una truffa ai suoi danni. La ricorrente, in particolare, denunciava di essere stata avvicinata da due persone, che con i loro raggiri e probabilmente attraverso l'ipnosi la avevano in pochi minuti convinta a recarsi presso la filiale dell'intermediario, dove teneva il suo conto corrente, per prelevare la somma di 10.000 euro. Compiuto il prelevamento del denaro, i due se ne erano poi facilmente impossessati con un ultimo inganno ai suoi danni.



Il 12 febbraio 2009 seguiva un formale reclamo alla banca, nel quale si sottolineava che mai la ricorrente si era recata personalmente presso la filiale se non all'atto dell'apertura dei rapporti in essere, tutti cointestati con il marito (cointestatario anche del presente ricorso), il quale aveva sempre da solo compiuto tutte le relative operazioni in filiale. Nel reclamo, pertanto, la ricorrente e il coniuge stigmatizzavano la leggerezza e l'imprudenza con la quale i dipendenti dell'intermediario avevano proceduto a consentire il prelevamento dell'ingente somma di denaro in contanti, senza nemmeno prospettare l'opportunità, ad esempio, di commutare la somma in assegni o telefonare al marito per avvisarlo dell'operazione. In relazione al comportamento tenuto dalla banca, i clienti chiedevano il risarcimento del danno patito.

L'intermediario riscontrava il reclamo il 13 ottobre 2009, scusandosi per il ritardo con il quale rispondeva e respingendo la richiesta della ricorrente, poiché gli accertamenti effettuati avevano confermato la perfetta conformità del comportamento della banca alle norme contrattuali, mentre nessun riscontro era emerso circa il presunto "evidente stato confusionale" in cui la ricorrente si sarebbe trovata all'atto del prelevamento del denaro presso la filiale.

Nel ricorso, i ricorrenti qualificano come inaccettabile la risposta della banca, che si basa sull'assenza di elementi indicativi di uno stato confusionale della ricorrente; al riguardo, fanno presente che tale circostanza, quand'anche fosse vera, certamente non sarebbe idonea a giustificare l'estrema imprudenza con la quale la banca avrebbe operato nel portare a termine l'operazione in questione. I ricorrenti ammettono che, in effetti, le condizioni psichiche di un soggetto che agisce sotto l'effetto di ipnosi (situazione indicata dalla ricorrente nella denuncia ai carabinieri) non sempre risultano evidenti, in quanto il comportamento dell'ipnotizzato può apparire normale. Nel caso specifico, tuttavia, l'entità della somma richiesta, nonché l'assoluta singolarità e il modo con cui la richiesta stessa è stata avanzata avrebbero dovuto, quantomeno, insospettire il direttore dell'agenzia, che invece ha autorizzato senza problemi l'esecuzione del prelevamento contestato. Nel ricorso si ribadisce che tutte indistintamente le operazioni relative ai due conti correnti in essere presso la banca sono state effettuate sempre ed unicamente dal marito della cliente, ragion per cui i



dipendenti della filiale non avevano avuto mai occasione di conoscere quest'ultima, se non all'atto dell'apertura dei conti correnti stessi, avvenuta decenni or sono, al cospetto ovviamente di altri funzionari. Pertanto, in sintesi: "una donna di oltre ottanta anni entra perfettamente sola in banca, dichiarando di voler riscuotere diecimila euro in contanti da uno dei due conti correnti di cui asseriva di non conoscere i numeri, poi accertati dalla funzionaria allo sportello, tramite l'esame della carta di identità, dalla funzionaria stessa richiesta".

Come se non bastasse, il direttore dell'agenzia, interessato dalla funzionaria insospettata, senza lasciare la sua stanza e quindi senza sentire il bisogno di conoscere la ricorrente per proporle, ad esempio, di ritirare la somma anziché in contanti attraverso assegni bancari né ritenendo necessario effettuare una telefonata al coniuge della ricorrente, che conosceva da anni benissimo, riteneva pedissequamente la richiesta formalmente regolare e autorizzava la funzionaria a corrispondere in contanti quanto a voce le era stato richiesto.

La ricorrente riferisce di avere assunto informazioni precise, secondo le quali sarebbe prassi generale delle banche che occorra prenotare con anticipo di qualche giorno l'effettuazione di prelevamenti in contanti allo sportello di una certa entità, anche per non causare, diversamente, carenza di contanti agli sportelli. Per quanto illustrato e documentato, la ricorrente chiede che l'ABF accerti che il danno ingiusto patito è attribuibile esclusivamente a superficialità e leggerezza dei funzionari della banca e condanni quindi la banca stessa al risarcimento in suo favore della somma di € 10.000,00 – "oltre gli oneri di rivalutazione" – a essa ingiustamente sottratta.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ribadisce di aver eseguito le dovute verifiche e di non avere riscontrato alcun elemento oggettivo di riscontro a conferma di quanto asserito dalla ricorrente stessa circa il presunto evidente stato confusionale in cui si sarebbe trovata al momento della disposizione di prelevamento. Il comportamento della ricorrente, cointestataria del conto corrente con potere di firma disgiunta, sarebbe stato perfettamente normale e l'operato dei funzionari addetti alla filiale si sarebbe svolto nel pieno rispetto delle norme contrattuali, "previa sottoscrizione del modulo di prelievo in contanti", che allega.



La banca, quindi, conclude chiedendo che l'ABF respinga la richiesta di rimborso presentata dalla ricorrente.

Diritto

Il punto centrale della vertenza sta nell'accertamento di una responsabilità della banca nella produzione del danno lamentato dai ricorrenti, concretatosi nella sottrazione di una ingente somma di denaro contante (pari ad euro 10.000) che la ricorrente afferma di essere stata indotta a prelevare presso la banca da malfattori che l'avevano ridotta in uno stato di temporanea ipnosi. La descrizione dei fatti illeciti che sono posti alla base dell'evento dannoso è riportata in una denuncia presentata ai Carabinieri.

Nel ricorso, si afferma che la ricorrente, di età avanzata, non era conosciuta nella banca in quanto si era recata nei locali della stessa solo in occasione dell'apertura dei conti, unitamente al marito, oltre dieci anni prima; si fa presente altresì che la stessa ha chiesto di prelevare la considerevole somma di denaro in contanti senza conoscere i numeri dei conti aperti presso la banca, tanto che l'impiegata della medesima banca ha dovuto procedere ad una ricerca. Si afferma ancora che l'impiegata addetta all'operazione si è recata nell'ufficio del direttore ritenendo evidentemente che l'operazione richiesta necessitasse di un'autorizzazione essendo inusuale e rilevante. Le riferite circostanze di fatto, descritte nel ricorso, non sono state oggetto di specifica contestazione dalla banca resistente e pertanto trova applicazione il principio sancito dall'art.115 cod. proc. civ., in forza del quale *"il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita"*. Tale previsione, frutto di una evoluzione giurisprudenziale, a seguito dell'inserimento nel codice di procedura civile ha assunto la veste di principio di generale applicazione, tanto da rendersi invocabile anche nel presente procedimento, non potendo quest'ultimo disattendere i principi generali del processo civile. Ne consegue che le circostanze ed i fatti come sopra illustrati dal ricorrente, in quanto non specificamente contestati dalla parte convenuta, devono considerarsi *"incontroversi e non richiedenti una specifica dimostrazione"* (cfr. in tal senso: Cass., Sez. III, n.18399 del 2009).

Ciò posto, si osserva che il prelevamento di una ingente somma di denaro in contanti e le modalità che hanno caratterizzato l'operazione avrebbero dovuto



indurre il personale della banca ed in particolare il direttore della filiale ad adottare alcune cautele. Infatti, in primo luogo si trattava di richiesta proveniente da una persona molto anziana, cointestataria del conto, che, a quanto riferito e da ritenersi provato, non aveva mai compiuto operazioni allo sportello della banca. Inoltre, il prelevamento riguardava una somma di poco inferiore alla soglia oltre la quale sussiste il divieto di trasferimento di denaro contante disposto dalle norme di legge antiriciclaggio (v. art.49 del D.lgs. n.231/2007, che indicava tale soglia in euro 12.500, recentemente ridotta ad euro 5.000); per cui, anche sotto questo profilo, la banca prima di consentire il prelevamento avrebbe dovuto compiere più attente valutazioni e chiedere ragguagli alla correntista, visibilmente inesperta (non conosceva neppure il numero dei conti) e molto anziana, sulle esigenze che l'avevano indotta ad effettuare un prelevamento così rilevante e verosimilmente inusuale nella corrente attività di sportello della banca. Un comportamento più diligente avrebbe, altresì, orientato il personale di banca a fornire qualche suggerimento alla cliente, anche al fine di evitare che potesse subire un borseggio, suggerendo altre forme tecniche di utilizzo del denaro diverse dal contante e segnalando le limitazioni disposte per legge all'uso del contante.

A quanto osservato, si aggiunge che l'operazione compiuta dalla banca non risulta operata, diversamente da quanto sostiene quest'ultima nelle sue controdeduzioni, "previa sottoscrizione del modulo di prelievo in contanti", risultando invece sottoposto alla firma della cliente un modulo recante un "ordine di bonifico" e la seguente dichiarazione: "in relazione al bonifico effettuato in data odierna, vi autorizzo ad addebitare sul mio conto sopra indicato l'importo di euro 10.000,00 diecimila/00". Si tratta dell'unica evidenza documentale fornita dalla banca, dalla quale si ricavano elementi di perplessità sulla linearità della procedura di sportello adottata.

Tutto ciò premesso, si richiama l'orientamento espresso in una recente pronuncia della Suprema Corte in tema di responsabilità contrattuale della banca, nella quale si è affermato che, pur non potendosi pretendere che l'istituto di credito con il quale una società abbia rapporti si trasformi in controllore esterno della regolarità delle operazioni compiute dall'amministratore di detta società, è difficilmente contestabile che rientri nei doveri di esecuzione di buona fede gravanti sul mandatario (e quindi sulla banca alla quale la società abbia affidato i propri depositi stipulando una convenzione di assegno) il rifiuto di operazioni *ictu*



oculi anomale, quando esse siano tali da compromettere palesemente l'interesse della correntista. (Cass., 31 marzo 2010, n. 7956).

Il Collegio, in applicazione del su enunciato principio, ritiene che nella fattispecie in esame la banca avrebbe dovuto agire con maggior cautela e quanto meno avvisare il coniuge della cliente dell'operazione anomala che questa era in procinto di compiere. L'**omissione di tale elementare cautela** si traduce in un **comportamento difforme** rispetto ai criteri di **buona fede e alla "diligenza del buon banchiere"** che è *"qualificata dal maggior grado di prudenza e attenzione che la connotazione professionale dell'agente consente e richiede"* (Cass., 24 settembre 2009, n.20543). Peraltro, deve essere considerato che *"tale diligenza va valutata non alla stregua di criteri rigidi e predeterminati, ma tenendo conto delle cautele e degli accorgimenti che le circostanze del caso concreto suggeriscono"* (v. Cass. da ultimo cit.).

Conseguentemente, per il **danno** subito dai ricorrenti deve ritenersi sussistente la **responsabilità della banca**, che tuttavia va valutata alla stregua del disposto degli articoli 2055 e 1227 c.c., in considerazione della **compartecipazione** al prodursi dell'evento **della parte lesa**, alla quale, almeno in parte, è imputabile il fatto produttivo del danno. Ciò in quanto, sulla base dei dati forniti dalle parti, appare difficile poter escludere ogni responsabilità in capo alla ricorrente ascrivibile ad imprudenza. Pertanto, si ritiene che l'entità del risarcimento debba essere diminuita in conformità al disposto del richiamato art.1227 c.c. e conseguentemente che la banca convenuta debba risarcire il danno nella misura del settanta per cento del suo ammontare, pari ad euro 7.000,00 (settemila/00).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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 quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE