

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 30 marzo 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 riferisce di aver aperto presso la resistente un c/c con l'intento di appoggiarvi la gestione di un mutuo di € 50/60 mila, da richiedere in un secondo tempo alla stessa banca. Riporta di aver concordato verbalmente con il responsabile dell'agenzia l'applicazione di un tasso creditore dell'1% e di aver, poi, firmato la relativa documentazione basandosi "sulla fiducia e la serietà della banca" dando "appena una guardata, perché il tutto era già stato concordato".

Rileggendo a casa il tutto con attenzione, l'istante si accorge con "sorpresa" che il tasso praticato al conto è invece dello 0,1%. Ritene carpita "la sua buona fede", ma poiché la somma giacente sul conto è "irrisoria" non si attiva, avendo - presso la banca - anche un deposito titoli di "cifra maggiore in BOT con scadenza giugno 2009". Il cliente riferisce di aver portato avanti le trattative per l'ottenimento del mutuo, sperando che la banca, nel frattempo, "si rendesse conto dell'errore commesso" nell'applicazione del tasso creditore.

Il 10 luglio 2009 il cliente, non registrando cambiamenti nel "comportamento" della banca, inoltra una nota in cui preannuncia che "presto estinguer[à] il c/c e che richiederà il mutuo ad altro intermediario, non avendo intenzione di mantenere "più nessun rapporto" con la banca.

Il 17 agosto 2009 l'intermediario, nel dar riscontro alle lamentele del cliente, si rammarica del "disguido intervenuto, dipeso solo da una mera disattenzione", esclude ogni "atteggiamento di 'indifferenza' nei confronti della clientela o comportamenti volutamente scorretti". Considera la vicenda occorsa accidentale e afferma che la risposta che viene data non è da considerarsi come una "difesa d'ufficio ma come un segnale d'attenzione alla persona".



Con nota del 25 settembre 2009, l'istante presenta formale reclamo alla banca domandando, "come già richiesto il 31.08 e non ancora eseguito" l'estinzione del c/c. Rappresenta anche di aver già impartito disposizioni affinché la banca trasferisca la somma rimanente da tale conto ad altro acceso presso altro intermediario, ove è già in essere un deposito e su cui richiede lo spostamento dei titoli.

Da estratto conto al 30 settembre 2009 di dettaglio delle competenze risulta che il tasso applicato al c/c, al 30 giugno 2009, è stato dello 0,6% e che lo stesso è, poi, ritornato, allo 0,1% in data 31 luglio 2009, così come ossia così come era dopo le controverse trattative pre-contrattuali ed è evidenziato da estratto conto del 30 giugno per la data contabile del 31 marzo 2009.

Il 26 ottobre 2009 il cliente, rappresentato questa volta da un'associazione di consumatori, lamenta la mancata chiusura del conto e contesta, quanto comunicato per le vie brevi dalla banca ossia la necessità di mantenere in vita tale conto per poter effettuare il concambio di azioni quotate in titoli di Stato, operazione per la quale l'istante ha formalmente già formalizzato richiesta il 28 agosto 2009. L'associazione rileva, infatti, che i titoli del concambio possono "essere regolati su un conto diverso" e che l'operazione di concambio in sé non è di ostacolo alla chiusura del conto.

Il 10 novembre 2009 il cliente interessa ancora la banca con altra nota di reclamo per ottenere un nuovo "conteggio ...del c/c", in quanto i calcoli effettuati non sono risultati corretti "per effetto" "di una mera disattenzione", come riconosciuto dall'intermediario con nota su richiamata del 17 agosto 2009. Rileva, anche, che nel mese di agosto gli sono state aumentate le spese "di canone fisso mensile" senza averne avuta "alcuna comunicazione, mentre 'sul regolamento di c/c' e 'comunicazioni tra Banca e cliente'" è previsto che ne sia resa informativa scritta. Riferisce ancora che "come concordato verbalmente" ..." l'agenzia nel mese di giugno ha riportato l'interesse allo 0,6%", più favorevole al cliente, "per poi riportarlo nuovamente nel mese di giugno allo 0,1% senza dargliene comunicazione alcuna".

Il 16 dicembre 2009 l'istante presenta ricorso all'ABF e nel richiamare il carteggio intercorso con la banca (note del 10 luglio 2009, 31 agosto, 25 settembre, 26 ottobre e 10 novembre 2009) stigmatizza, in particolare, "un comportamento poco corretto" tenuto dall'agenzia della banca nei suoi confronti rispetto a quanto "concordato verbalmente" relativamente al "trattamento e la scelta del tipo di conto-corrente".

Il ricorrente sottolinea che adisce l'ABF poiché la banca ha dato riscontro solo al primo reclamo del 10 luglio 2009 e sono "trascorsi i 60 giorni e più dalla data di spedizione (A/R) delle comunicazioni". Chiede, quindi, che l'Arbitro "decida in merito al reclamo" e in particolare "voglia obbligare" la banca a effettuare:

- "la chiusura del c/c .. alla data del 31 agosto 2009" in quanto "non vi è alcuna impossibilità" ad effettuarla pur in costanza del concambio, come anche dichiarato dall'associazione dei consumatori che lo ha rappresentato nel reclamo del 26 ottobre 2009;
- "l'aggiornamento del c/c [perché è stato] cambiato interesse svariate volte senza darne comunicazione alcuna";
- il versamento di "una cifra forfetaria di € 10.000,00 (diecimila) quali rimborso spese e risarcimenti per tenuta c/c e deposito titoli, spese varie (viaggi, avvocato, associazione consumatori, difensore civico, telefonate, posta e altro), tempo sottratto alle attività personali e, infine, per i danni fisici derivatigli.

Con nota del 17 febbraio 2010 la banca ha fatto pervenire le sue controdeduzioni nelle quali, in premessa, conferma che la richiesta di chiusura conto non ha avuto immediato corso in quanto il ricorrente è detentore di azioni, avendo "aderito in data 28.7.2009 all'offerta di concambio fra azioni e titoli di stato con scadenza 2012" e a opinione



dell'intermediario tale "pendenza dell'operazione rendeva e tuttora rende necessaria ...-, la permanenza del Deposito Amministrato sul quale le azioni erano depositate all'atto dell'adesione, onde consentire il buon esito."

Nello specifico, poi, dettaglia quanto occorso nel tempo con il cliente e riconosce che "a fronte delle specifiche rimostranze avanzate dal ricorrente il 2 settembre 2009 e del 26 ottobre 2009 con "ministero dell'Associazione dei Consumatori " solo il 26 ottobre 2009, l'Ufficio Assistenza Clienti della banca "ebbe occasione di fornire corrette istruzioni alla Filiale, disponendo ... la chiusura del conto corrente" ... "effettivamente avvenuta il 17 dicembre" quindi prima della notifica all'intermediario del ricorso, avvenuta il 21 dicembre 2009.

In vista della chiusura del rapporto, la banca dichiara che sono stati retrocessi al cliente la somma di € 30,00 , "indicate per esigenze tecniche come 'Conguaglio spese liquidate il 30.9.2009' ma corrispondente in effetti al rimborso dei canoni di gestione addebitati nei mesi di settembre ed ottobre 2009".

L'intermediario afferma che al ricorrente è stata, altresì, riconosciuta la somma di € 15,00, quale "canone addebitato nel successivo mese di novembre" corrispondente alle spese sostenute dal ricorrente " – e da questi ritenute non dovute – successivamente alla richiesta di estinzione del conto corrente".

Relativamente alla contestazione dell'applicazione di un tasso creditore non corrispondente a quello originariamente concordato, l'intermediario sostiene che nella lettera del 17 agosto 2009, fatta tenere al cliente, "aveva espressamente confermato ... l'involontarietà di quanto avvenuto.... Riaffermando l'assenza di alcun intento men che corretto nei suoi confronti".

Prende "purtroppo ..atto, anche a seguito di ulteriore lettera del [ricorrente] del 9.11.2009" di come il tasso "non fosse stato correttamente recepito dal sistema informatico, creandosi le premesse di una nuova errata liquidazione delle competenze maturate in favore del Cliente: delle quali è stata quindi in questa occasione ricalcolata l'entità, disponendosi il riconoscimento al ricorrente del montante così risultante a suo credito".

Dichiara, inoltre, che in pari data alle controdeduzioni (17 febbraio 2010), sono stati effettuati due bonifici sul c/c presso l'altro intermediario indicato dal ricorrente per complessivi € 71,30: di cui € 36,30 bonifico a titolo di riliquidazione interessi creditori, al netto della ritenuta fiscale e € 35,00 bonifico per € 20,00 a titolo di rimborso spese sostenute per la presentazione del ricorso arbitrale e € 15,00 a titolo di rimborso canone mese di novembre 2009.

La Banca segnala, anche, che con ulteriore nota del 26 gennaio 2010 il ricorrente ha nuovamente chiesto il trasferimento delle azioni al deposito aperto presso l'altro intermediario e al tal riguardo afferma che "come da recentissimi approfondiment[i] condotti dall'Associazione Bancaria Italiana, di ciò richiesta da diversi Associati, nei confronti dei competenti Uffici del Ministero delle Finanze" è emerso che vi è "disponibilità dell'Amministrazione a considerare accoglibili da parte degli Istituti depositari eventuali richieste in tal senso da parte dei Clienti interessati" sempre che i clienti interessati "siano resi edotti della possibilità che tale iniziativa possa sotto vari profili incidere negativamente sul perfezionamento del concambio, con particolare riferimento ai tempi di perfezionamento dello stesso".

L'intermediario conclude, in proposito, riferendo che "le Funzioni aziendali stanno quindi conducendo i necessari approfondimenti , in esito ai quali – se positivi –" contatteranno il ricorrente per la sottoscrizione di una nuova richiesta da redigere "nei termini che verranno definiti quali necessari a consentire il trasferimento dei titoli".

In conclusione, per quanto occorso la resistente osserva di aver fattivamente operato per risolvere gli "oggettivi disguidi" ribadendo "la causalità e l'inopinata eccezionalità" degli



stessi. Mentre relativamente “alle ulteriori pretese risarcitorie” del ricorrente, manifesta la propria opposizione sostenendo che le stesse si palesano “imprecisate – e per certi versi improponibili – nelle motivazioni, e comunque del tutto ingiustificate nell’entità”.

La banca dichiara che in pari data alle controdeduzioni (17 febbraio 2010), sono stati effettuati due bonifici sul c/c presso l’altro intermediario indicato dal ricorrente per complessivi € 71,30: di cui € 36,30 bonifico a titolo di riliquidazione interessi creditori, al netto della ritenuta fiscale e € 35,00 bonifico per € 20,00 a titolo di rimborso spese sostenute per la presentazione del ricorso arbitrale e € 15,00 a titolo di rimborso canone mese di novembre 2009.

Negli allegati alle controdeduzioni vi è una nota fatta tenere dal cliente alla sola banca pendente il ricorso all’ABF, e datata 26 gennaio 2010, nella quale il ricorrente - stigmatizzando il fatto che “dopo 4 mesi dalla [sua] richiesta” gli sia pervenuta la comunicazione di chiusura conto/c - invita la banca a provvedere allo spostamento delle n. 16.500 azioni presso l’altro intermediario alla stessa data in cui è stata eseguita la chiusura conto ossia 17 dicembre 2009. Richiede anche il rimborso delle spese che il nuovo intermediario riterrà trattenergli e domanda che gli vengano riconosciute “le variazioni economiche del contratto di conto corrente e contratto di Deposito Amministrato titoli” avendo chiesto la chiusura del conto il 31 agosto 2009, poi effettuata dalla banca il 17 dicembre 2009.

DIRITTO

Emerge da quanto esposto in narrativa che l’intermediario ha posto in essere plurimi e reiterati errori nel conteggio degli interessi dovuti, i quali sono il sintomo preciso di una condotta negligente. Tuttavia tali errori sono stati corretti mediante riaccrediti delle somme erroneamente esatte, o, sempre erroneamente, non attribuite. Non risulta che vi siano, o possano sussistere, danni ulteriori.

Quanto alla domanda di chiusura dei conti si deve rilevare come in relazione al conto corrente, tale domanda risulta soddisfatta. In relazione alla domanda di chiusura del deposito titoli la condotta del cliente ricorrente non appare del tutto lineare poiché il medesimo ha prima impostato una operazione di permuta dei titoli depositati con un soggetto terzo, segnatamente il Ministero del tesoro, e poi, senza attendere che la operazione fosse perfezionata, ha chiesto la chiusura dei conti, senza considerare che ciò avrebbe posto l’intermediario in imbarazzo, perché in primo luogo non avrebbe potuto provvedere alla consegna dei titoli permutati ed in secondo luogo si sarebbe trovato privo di un conto corrente di appoggio per l’accredito o l’addebito di eventuali conguagli che benché di ammontare economicamente insignificante possono sempre emergere da siffatte operazioni e la cui regolazione è importante per la chiusura definitiva della operazione.

In ogni caso emerge che l’intermediario, oltre a provvedere alla chiusura del conto corrente si è attivato con la controparte della operazione di permuta, ottenendone il benestare alla operazione di chiusura del conto deposito con la precisazione che il cliente doveva attestare di essere informato che tale scelta poteva comportare ritardi nel perfezionamento della operazione di permuta titoli. Dichiarazione che al momento non risulta il cliente abbia firmato.

Non è dubbio che il cliente agendo quale “proprietario” dei titoli permutati possa porre in essere condotte idiosincratiche che rimangono perfettamente legittime anche quando non coincidano con il suo interesse economico; ma non è meno indubbio che lo stesso



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

agendo all'interno di un rapporto contrattuale debba tener conto delle esigenze dell'altra parte quando il loro ragionevole soddisfacimento non lede il suo interesse patrimoniale (ex multis cfr. Cass. civ., sez. III, 04-05-2009, n. 10182).

Dal lato del debitore della prestazione del resto il ritardo nella esecuzione dell'ordine di chiusura del deposito titoli con trasferimento dei titoli stessi ad altro intermediario, è giustificabile alla luce delle circostanze.

P. Q. M.

Il Collegio preso atto di quanto dichiarato dall'intermediario in ordine alle restituzioni dovute al cliente, non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO