

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio AulettaMembro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Marilena Rispoli FarinaMembro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Avv. Roberto Manzione Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 2.11.2010 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 nota del 1° dicembre 2008, il ricorrente, titolare di un conto corrente presso la banca resistente, ha contestato – per il tramite del proprio avvocato - un presunto comportamento lesivo del proprio diritto alla privacy e conseguentemente richiesto un risarcimento per un importo equitativamente determinato in € 50.000. In particolare, la banca ha – secondo quanto riferito dallo scrivente – illegittimamente diffuso dati relativi al conto corrente del cliente, consegnando in data 30 luglio 2008 l'estratto conto ad un terzo correntista presso la stessa filiale, cugino del cliente. Era stato il medesimo terzo, appena resosi conto dell'errore, ad avvisare il ricorrente e trasmettergli il documento in suo possesso.

In relazione a tale episodio, il ricorrente aveva già manifestato presso la filiale la propria disapprovazione, richiedendo risarcimento del danno subito. Il responsabile della dipendenza, *“nel tentativo di trattare una forma di ristoro”*, proponeva in quell'occasione l'applicazione di un tasso d'interesse, attivo e passivo, agevolato per il conto corrente intestato cliente. La proposta, peraltro mai formalizzata, è stata ritenuta insufficiente a compensare i danni patiti per effetto del contestato comportamento.

La banca ha fornito riscontro con nota del 16 febbraio 2009, nella quale ha respinto integralmente le contestazioni del cliente. In particolare, l'istituto - premettendo che la struttura opera con la massima correttezza, nel rispetto dell'assoluto riserbo sulle operazioni e i dati della propria clientela – ha confermato, con riferimento al caso di



specie, che l'estratto conto è stato consegnato al legittimo titolare, previa richiesta – da parte dell'addetto di recente assegnazione – di documento di identificazione.

A fonte di tale risposta, il ricorrente ha presentato nell'aprile 2009 ricorso all'ABF, dichiarato dalla Segreteria Tecnica irricevibile essendo trascorsi più di dodici mesi dall'invio del reclamo all'intermediario. Al solo scopo di preconstituire le condizioni per l'accesso al procedimento di risoluzione stragiudiziale della controversia, l'atto di contestazione veniva reiterato con identico contenuto in data 18/5/2010.

La resistente ha fornito nuovamente riscontro con nota del 24 maggio 2010, ricevuta il successivo giorno 26 (come da attestazione postale), sebbene il destinatario non ne dia conto in sede di ricorso. In tale lettera, si ribadisce la correttezza e la legittimità dei trattamenti dei dati personali effettuati dalla struttura, per i quali - nel pieno rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/6/2006 n. 196 – sono tra l'altro previste specifiche misure di sicurezza per ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione o perdita, o accesso non autorizzato. Tra tali misure, *“rientra anche quella di procedere, in occasione dell'esecuzione di operazioni bancarie (ivi compresa la consegna di documentazione), alla preventiva identificazione del cliente, specie nei confronti di chi non sia conosciuto dal personale della filiale”*.

In particolare, nel caso di specie, *“l'operatore della filiale, essendo di recente assegnazione e non avendo conoscenza della clientela, ha preventivamente accertato – mediante richiesta di idoneo documento di riconoscimento, l'identità”* del cliente. Risulta anzi che, nella giornata del 30 luglio 2008, il ricorrente si è presentato presso la dipendenza in compagnia proprio della persona alla quale sarebbero stati indebitamente divulgati dati personali, per consentire a quest'ultima di incassare un assegno a propria firma.

La banca ha infine escluso che sia mai stata contrattata con il cliente alcuna forma di risarcimento per i pretesi danni.

Con successivo ricorso, l'esponente – per il tramite del proprio avvocato – ha richiesto l'intervento dell'ABF affinché disponga il risarcimento dei danni subiti in conseguenza della violazione delle norme in materia di protezione dei dati personali. A comprova dei fatti contestati, ha allegato dichiarazione per iscritto del terzo che attesta di aver ricevuto dall'addetto della banca l'estratto conto intestato al ricorrente.

In sede di controdeduzioni pervenute all'arbitro il 15/9/2010, la resistente ha integralmente ripetuto le considerazioni già svolte in sede di riscontro al reclamo. Ha quindi nuovamente ribadito di aver adottato tutte le misure idonee ad assicurare un corretto trattamento delle informazioni personali della clientela. In particolare, tra le misure preventive di sicurezza per scongiurare accessi non autorizzati ai dati, è stata segnalata la prassi di procedere, in occasione dell'esecuzione di operazioni bancarie, come avvenuto anche nel caso di specie, alla preventiva identificazione del cliente mediante idoneo documento di riconoscimento.

Non avendo ricevuto copia delle dichiarazioni rese dal terzo, in allegato al ricorso ad essa trasmessa, la resistente ha genericamente rilevato che:

- la persona alla quale sarebbe stato erroneamente consegnato il rendiconto è legata da rapporti di parentela con il ricorrente;
- lo stesso ricorrente, nella giornata del 30 luglio 2008, ha accompagnato il terzo presso la filiale per consentirgli di incassare un assegno a propria firma.

A chiusura delle controdeduzioni, la banca ha infine ripetuto di non aver contrattato con il cliente alcuna forma di ristoro, soggiungendo di ritenere assolutamente



iperbolica e priva di giustificazione probatoria la richiesta di risarcimento, quantificato in sede di reclamo in € 50.000.

DIRITTO

Ai fini della decisione questo Collegio intende in primo luogo affrontare il problema della competenza a decidere in materia di violazione della privacy del cliente. Si può ricordare in proposito che le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziali delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, in conformità alla Delibera CICR n. 275/2008, definiscono la competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario in modo piuttosto esteso, in relazione a tutte le controversie attinenti a servizi bancari e finanziari e aventi ad oggetto l’accertamento di diritti, obblighi e facoltà; sia pure incidentalmente (in relazione alle richieste di risarcimento dei danni) le medesime Disposizioni fanno riferimento a “violazioni” poste in essere dall’intermediario nello svolgimento di operazioni creditizie e finanziarie.

In materia di privacy e trattamento dei dati personali, il D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) prevede specifiche forme di tutela azionabili dinanzi al Garante da parte del titolare dei dati. In particolare, nel caso di violazione dei diritti di accesso ai dati personali garantiti dall’art. 7 del Codice, l’interessato può proporre ricorso al Garante, oltre che all’Autorità giudiziaria (art. 145 del Codice). Per altre violazioni attinenti il trattamento dei dati, il Garante fornisce una tutela amministrativa da azionare a mezzo di reclamo o segnalazione.

I Collegi ABF hanno in più occasioni concordemente riconosciuto la propria competenza in materia di illegittimo trattamento dei dati personali perpetrato da una banca nello svolgimento di operazioni finanziarie, in particolare relativamente a segnalazioni in sistemi di informazione creditizia privati (senza che con ciò si prospetti un conflitto con le prerogative decisorie dell’Autorità Garante, dinanzi alla quale restano azionabili, ove ne ricorrano le condizioni, le dianzi accennate specifiche forme di tutela alternative a quella giurisdizionale ordinaria). Anche in relazione al ricorso in esame, non si può che ribadire l’orientamento suddetto, la gestione dei dati personale del cliente costituendo aspetto sicuramente centrale dell’operatività bancaria e assumendo particolare rilievo nell’ambito dei principi che assicurano la trasparenza e la correttezza dei rapporti contrattuali.

Affrontando, quindi, la questione nel merito, vi è da rilevare che giustamente la banca ha affermato la legittimità e la correttezza dei trattamenti dei dati personali effettuati dalla propria struttura, per i quali - nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30/6/2006 n. 196 – sono tra l’altro previste specifiche misure di sicurezza per ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzione o perdita, o accesso non autorizzato. Tra tali misure, ricorda la banca rientra anche quella di procedere, in occasione dell’esecuzione di operazioni bancarie (ivi compresa la consegna di documentazione), alla preventiva identificazione del cliente, specie nei confronti di chi non sia conosciuto dal personale della filiale.

In particolare, nel caso di specie, come ha rilevato la banca, l’operatore della filiale, essendo di recente assegnazione e non avendo conoscenza della clientela, avrebbe preventivamente accertato, mediante richiesta di idoneo documento di riconoscimento, l’identità del cliente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Risulta, inoltre, che, nella giornata in cui si sarebbe perpetrata la violazione, il ricorrente si è presentato presso la dipendenza in compagnia proprio della persona alla quale sarebbero stati indebitamente divulgati dati personali, per consentire a quest'ultima di incassare un assegno a propria firma e questo vale ad attestare al di là di ogni dubbio, lo stretto legame sussistente tra il soggetto cui si assume divulgato il dato ed il ricorrente (trattandosi, in particolare, di cugini).

Proprio in considerazione di tale ultimo rilievo, al di là di ogni questione circa il valore da attribuire alla dichiarazione del soggetto in questione, il Collegio ritiene di poter presumere una scarsa idoneità dannosa del comportamento dell'intermediario fatto valere dal ricorrente come illecito, al riguardo presentandosi di decisiva rilevanza anche la comunque riconosciuta immediata volontà di restituzione, da parte del terzo, del documento di cui è adottata l'illegittima consegna (oltre che l'avviso circa l'accaduto).

De resto, il ricorrente, richiamandosi ad una (astratta) idoneità del comportamento dell'intermediario a recare danno alla sua persona, non adduce, in realtà, alcun elemento, neppure indiziario, per comprovare la relativa concreta ed effettiva offensività nei suoi confronti, nonostante la ricorrenza dell'accennato quadro di circostanze.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI