

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri.....Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta..... membro designato dalla Banca d'Italia (estensore)
- Avv. Leonardo Patroni Griffi.....membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina..... membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione..... membro designato dal C.N.C.U.

Nella seduta del 5 luglio 2011, 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 aveva già presentato ricorso all'ABF in relazione alla medesima questione riferita al rimborso di due buoni fruttiferi (n. 12096 del 5/1/2011); il ricorso è stato dichiarato irricevibile dalla Segreteria Tecnica siccome riferito a reclami ultra-risalenti. Infatti, con reclamo del 5/5/2009 il ricorrente aveva asserito di essersi recato presso l'intermediario il 30/4/2009 al fine di poter estinguere anticipatamente un buono fruttifero mentre l'operazione sarebbe stata perfezionata il 21/5/2009; quindi, con reclamo del 16/11/2009 il ricorrente aveva mosso contestazione analoga alla precedente, per altro buono richiesto in rimborso il 3/10/2009 mentre l'operazione sarebbe poi avvenuta il 20/10/2009.

Ora, con reclamo del 2/2/2011, rimasto inevaso, il ricorrente dichiara di essere ancora in attesa "di giusto indennizzo per danni economici nonché biologici". In particolare, domanda: "per i reclami presentati all'intermediario dichiarati nel presente modulo, intendo avanzare richiesta di indennizzo per danni economici nonché biologici causati a seguito dell'operare scorretto da parte [della convenuta] rilevato nelle procedure di pagamento di B.F.P. [buoni fruttiferi postali]."

La convenuta ha premesso che alcuni buoni, tra i quali quello oggetto di contestazione, sono stati emessi con procedura c.d. off line ovvero sono stati "ripresi" manualmente dall'archivio informatizzato. Eventuali incongruenze dei dati riferiti al buono riconducibili, come nel caso di specie, a errori di "digitazione" nell'inserimento in archivio, richiedono quindi una verifica preliminare dell'esatta corrispondenza del titolo presentato dal cliente con la matrice conservata affinché la filiale possa rilasciare una autorizzazione all'ufficio emittente.



L'intermediario ha poi ricostruito così la vicenda: in data 20/10/2009 il ricorrente si è recato presso una filiale della resistente per riscuotere un buono fruttifero del valore di 1 mln di lire. "Avviata la procedura di rimborso [...] il titolo risultava bloccato con il messaggio di contattare la filiale [competente]". Asserisce la resistente di non avere avuto la possibilità di effettuare gli adempimenti successivi, di cui alla comunicazione di servizio n. 44 del 2003, in quanto il ricorrente, appresa l'impossibilità di poter estinguere il buono "immediatamente", ne avrebbe chiesto la restituzione. Mentre il ricorrente si recava presso l'ufficio [emittente] per velocizzare le operazioni, l'operatore della filiale - "venendo incontro alle esigenze del cliente" - provvedeva a rimuovere il blocco ricontattando il cliente per invitarlo a recarsi nuovamente presso la filiale. In conclusione, il rimborso "è avvenuto nella stessa mattinata del 20/10/2009": siccome gli interessi sono maturati fino al momento dell'estinzione, la resistente ha evidenziato come il ricorrente non abbia "subito perdite né economiche né di interessi" e ha sottolineato come la procedura - "erroneamente interpretata" dal ricorrente - sia stata predisposta al fine di prevenire eventuali frodi nella fase dei rimborsi.

Alle controdeduzioni è stata allegata la disposizione di servizio n. 44 del 2003 che riporta una scheda relativa al rimborso dei titoli. Dalla scheda si evince che il rimborso dei titoli avviene "a vista" una volta effettuate una serie di verifiche su: identità del richiedente, inesistenza di eventuali vincoli al rimborso, coincidenza fra il titolo e le registrazioni contabili effettuate al momento dell'emissione. Per quanto riguarda tale ultimo aspetto, nella scheda si prevedono degli adempimenti specifici per i titoli cartacei non emessi con procedura c.d. on line.

In sede di replica, il ricorrente ha precisato di essersi recato il 3/10/2009 presso lo sportello, come già precisato nel primo ricorso (dichiarato irricevibile); in tale circostanza, si sarebbe attenuto "scrupolosamente, anche se in disaccordo, alle richieste dell'operatore per il pagamento del BPF lasciando fotocopia del buono oggetto del rimborso, con rassicurazione che sarebbe stato contattato non appena si sarebbe sbloccata la procedura". Ha domandato, in aggiunta, di prendere in considerazione anche la vicenda relativa alla prima estinzione, concernente altro buono.

## DIRITTO

Non sussistono impedimenti ad accedere al merito della pretesa, che è comunque infondata.

Infatti, non contestato dal ricorrente è il computo fino alla data di effettiva estinzione degli interessi sul capitale nominale di ciascun buono fruttifero, ciò che esclude, in difetto di allegazione di un "maggior danno", il diritto a ogni liquidazione monetaria suppletiva.

Né paiono, nelle circostanze che occupano, monetizzabili, quali danni non patrimoniali, le conseguenze "biologic[he]" del procedimento, pur non piano, di rimborso del titolo, non potendosi escludere, di là - alla luce dell'attuale giurisprudenza in materia (cfr. Cass. Sez. Un. 26972/2008) - del carattere di esigibilità sociale di tal genere di disagio, che nel giudizio sopra la correttezza della condotta dell'intermediario debba fare ingresso l'esigenza di valutare la indubbia finalità di protezione dell'interesse del cliente stesso da cui la contestata dilazione dell'operazione di liquidazione si sarebbe prodotta. Nella prospettiva del temperamento delle esigenze dell'accipiens e del solvens, deve ricondursi la dilazione denunciata al novero dei casi di normale tollerabilità nelle transazioni.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

Decisione N. 1613 del 28 luglio 2011

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ENRICO QUADRI