

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Presidente  |
| - Dott.ssa Valentina Piccinini                  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia<br>(Estensore)      |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                       | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

nella seduta del 24 maggio 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

La ricorrente, intestataria di un libretto di risparmio nominativo presso la convenuta, con nota del 7 luglio 2010 inviava un reclamo all'intermediario, indirizzato per conoscenza all'Organo di Vigilanza Bancaria, con il quale segnalava un disservizio subito nel corso di un'operazione di prelievo di € 10.000,00 dal predetto libretto di risparmio.

In particolare, lamentava che – a fronte della richiesta di commutazione del contante da prelevare in “assegno circolare” – le era stata chiesta una commissione di € 3,00. A seguito di tale richiesta opponeva che l'operazione, non equiparabile a un “servizio bancario”, doveva intendersi “agevolativa” per l'intermediario e, quindi, non soggetta ad alcuna commissione. Poiché il preposto della filiale, “con toni e modalità sopra le righe”, confermava l'obbligo del pagamento della commissione, la ricorrente annullava la richiesta di emissione dell' “assegno circolare” ed effettuava il prelievo in contanti, che poteva avvenire solo dietro sua insistenza.

La ricorrente terminava il reclamo chiedendo all'intermediario di praticare analogo trattamento riservato ai titolari di conto corrente, ai quali - per operazioni della specie – non veniva richiesta alcuna commissione.

La ricorrente, non avendo ricevuto risposta nei termini di 30 giorni dall'intermediario, ha presentato ricorso all'ABF chiedendo di verificare:

1. la “liceità del comportamento del direttore della filiale, che [mi] avrebbe causato un grosso stato di agitazione e spavento”;
2. la “legittimità della richiesta di € 3,00 per il prelievo dal libretto di risparmio mediante emissione di assegno circolare”.

In data 7.12.2010, la ricorrente ha integrato il ricorso:

- a) trasmettendo la copia della nota dell'intermediario, datata 23.09.2010 ricevuta in



risposta al reclamo. Con tale documento la resistente, nel confermare la correttezza dell'operato dei propri dipendenti, precisava alla ricorrente che il servizio di emissione di vaglia postale circolare in contropartita di contante, casistica applicabile al caso rappresentato, prevedeva all'epoca dei fatti contestati il pagamento di una commissione di € 3,00, giusta "foglio informativo" sulla trasparenza dei servizi bancari denominato "servizio vaglia circolari";

- b) illustrando tre diverse modalità per il servizio di prelievo di contante, mediante commutazione di "assegni circolari", al fine di dimostrare la correttezza della propria tesi e chiedendo di intimare all'intermediario, qualora ritenuta legittima l'operatività, di consentire il prelievo di qualsiasi importo senza obbligo di preavviso.

Tale documento è stato indirizzato per conoscenza anche alla controparte.

In data 22 dicembre 2010, l'intermediario ha fornito le proprie controdeduzioni.

Riepilogando i termini della fase del reclamo, ha sostenuto la correttezza del proprio operato, nonché della richiesta di € 3,00 relativa a commissione per l'emissione del vaglia postale circolare, conformemente a quanto pubblicizzato con il foglio informativo.

La resistente, nell'evidenziare le condizioni del D.M. del M.E.F. del 6 giugno 2002, che prevedono per la movimentazione del libretto di risparmio esclusivamente versamenti e prelievi di contante, ha precisato che la richiesta di emissione di un vaglia circolare, anche se contestuale al prelievo di denaro dal predetto libretto di risparmio, è un'operazione *"del tutto autonoma e indipendente dal prelievo stesso"* e, quindi, assoggettata alle condizioni previste per l'emissione del vaglia postale con pagamento per contanti.

In relazione alle suesposte motivazioni l'intermediario ha chiesto al Collegio di respingere il ricorso, in quanto infondato.

A seguito delle controdeduzioni proposte dall'intermediario si è instaurato un fitto scambio di osservazioni e contro osservazioni che non modificano sostanzialmente quanto chiesto con il ricorso.

## DIRITTO

Va, anzitutto, premesso che la ricorrente ha chiesto a questo Collegio di accertare:

1. la *"legittimità della richiesta di € 3,00 per il prelievo dal libretto di risparmio mediante emissione di assegno circolare"*;
2. la *"liceità del comportamento del direttore della filiale"*, che le *"avrebbe causato un grosso stato di agitazione e spavento"*.

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in esame riguarda la correttezza dell'operato dell'intermediario in merito all'applicazione della commissione di € 3,00 per un'operazione di prelievo da un libretto di risparmio postale a mezzo emissione di un assegno/vaglia circolare.

Ora, posto che l'intermediario ha prodotto copia della circolare concernente l'introduzione della commissione per l'emissione dei vaglia circolari e copia del foglio informativo (decorrenza 1.1.2010) del prodotto – dai quali emergono chiaramente i costi dell'operazione in oggetto – deve concludersi per la legittimità della richiesta e dell'operato dell'intermediario resistente.

Quanto al lamentato comportamento del Direttore della Filiale dell'intermediario resistente, non ricorrono sufficienti elementi per poter addivenire ad una censura diretta da parte di questo Collegio.

**P.Q.M.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONELLA MARIA SCIARRONE ALIBRANI