



IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai Signori:

Avv. Bruno De Carolis	Presidente
Avv. Massimiliano Silveti	Membro designato dalla Banca d'Italia
Dott. Com. Girolamo Fabio Porta	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Avv. Michele Maccarone	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 05/10/2012, 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 ricorso dell'11 gennaio 2012, la ricorrente contesta il cambio applicato e gli oneri addebitati nell'esecuzione di un'operazione di cambio valuta di Euro 448.000,00 in Sterline britanniche, in esito alla quale la banca convenuta avrebbe indebitamente trattenuto "una somma che può variare tra 3.400 e 4.000 sterline"; la ricorrente chiede il rimborso di tale somma nonché il risarcimento del "danno personale che le è stato arrecato a livello psico-fisico, dovuto al grave stress cui è stata sottoposta (...) e alle problematiche familiari insorte, quantificato in una cifra almeno pari a quella trattenuta indebitamente dall'Intermediario".

In particolare, la ricorrente lamenta il ritardo nell'esecuzione del servizio reso dall'intermediario, per effetto del quale quest'ultimo avrebbe applicato un "cambio"



sfavorevole rispetto alle migliori quotazioni della divisa inglese al momento dell'ordine, nonché la circostanza che la banca avrebbe trattenuto "oltre alle commissioni, un'ulteriore cifra sul cambio effettivo, senza che lei ne fosse minimamente informata".

Deduce la ricorrente che, dovendo trasferire all'estero a favore del figlio una notevole somma di denaro in divisa del luogo, in data 18 gennaio 2011, alle ore 9:14, ha contattato telefonicamente la filiale della banca onde autorizzare a distanza la conversione di euro 448.000,00 in sterline inglesi. La medesima evidenza altresì:

- di aver sollecitato nei minuti successivi, a mezzo contatto telefonico e con l'invio di un messaggio di posta elettronica, la rapida esecuzione dell'operazione;
- di aver monitorato l'andamento dei cambi e di aver osservato che nei quaranta minuti successivi alla disposizione il valore dell'euro era aumentato, mentre "dopo le ore 10.00" aveva subito un repentino ribasso;
- di essere stata informata telefonicamente (alle ore 13.00 circa) dal preposto "Ufficio Estero di Firenze" circa il perfezionamento dell'operazione mediante accredito dell'importo di 372.032,00 sterline britanniche (GBP);
- di aver sottoscritto la disposizione di cambio solo il giorno 19 gennaio 2011, al suo rientro in città;
- di essersi avveduta, esaminando la ricevuta di liquidazione del bonifico datata 19 gennaio 2011, che il cambio applicato (0,830304) non era congruo rispetto alle proprie aspettative e con il controvalore rilevato (circa 0,836), nonché di aver verificato che tale discrasia era dovuta anche all'applicazione di commissioni trattenute dall'intermediario;
- di non essere stata invitata alla preventiva consultazione dei fogli informativi concernenti l'operazione e di aver agito "esclusivamente tenendo conto di quanto precedentemente sperimentato" sulla base di un rapporto personale di fiducia con gli operatori della Banca, che tuttavia hanno agito con superficialità nonostante la notevole entità dell'operazione, "da una parte dilatando inspiegabilmente i tempi dell'operazione, dall'altra applicando condizioni di cambio di cui era completamente all'oscuro";



- che l'intermediario ha operato con leggerezza "senza alcun mandato scritto da parte sua e senza che [la stessa] avesse mai firmato per approvazione le condizioni applicate, soprattutto se eseguite in maniera difforme rispetto a quelle [dalla ricorrente] già sperimentate in precedenza, e positivamente, presso l'Ufficio Estero di Grosseto".

Regolarmente costituitasi con controdeduzioni del 5 marzo 2012, resiste la banca rilevando che l'operazione di cambio in questione è stata effettuata correttamente in considerazione dei normali tempi tecnici necessari per le transazioni della specie nonché delle peculiari modalità di conferimento dell'ordine pervenuto dalla cliente – la quale non ha fornito indicazioni circa i limiti di cambio entro cui effettuare l'operazione – che hanno indotto gli operatori a sollecitare la medesima a impartire più precise istruzioni.

In particolare, l'intermediario conferma di aver ricevuto in data 18 gennaio 2011, tramite messaggio di posta elettronica (alle ore 9.30) preceduto da preavviso telefonico, un ordine di cambio di euro 448.000,00 in sterline britanniche, evidenziando che:

- su invito dei preposti uffici, alle ore 9.59, ha contattato la cliente per fissare il cambio applicabile alla transazione, ma che quest'ultima si è limitata a ribadire "l'urgenza di eseguire immediatamente l'operazione";
- in assenza di indicazioni da parte della cliente, ha eseguito l'operazione alle ore 11.00 dello stesso giorno, operando con il cambio Euro/GBP "al durante", pari al 0,8353 (cambio quotato sul mercato al momento di esecuzione dell'operazione), equivalente allo 0,830304 al netto del margine di remunerazione dell'1,005 per mille trattenuto dalla sala cambi;
- il cambio applicato per la negoziazione della divisa è risultato congruo rispetto a quello medio rilevato da organi ufficiali alla data del 18 gennaio 2011 (pari a 0,83565 Euro/GBP);
- di norma, le negoziazioni di divisa estera vengono effettuate allo sportello e "il cambio che viene comunicato al cliente in tempo reale è comprensivo del margine di remunerazione dell'operatività della sala cambi pari a 1,005, che la stessa si può riservare di trattenere", previa contestuale sottoscrizione del cambio applicato da parte del cliente.



Nel caso di specie, poiché l'ordine di effettuare l'operazione è stato accolto "a distanza", la resistente assume che la cliente non avrebbe avuto modo di conoscere il cambio applicato in tempo reale, né di sottoscriverlo.

Ciò premesso, la banca dichiara di aver proposto alla ricorrente, in aggiunta all'importo già retrocesso alla stessa (euro 200,00) – senza ottenere favorevole riscontro – il rimborso dell'ulteriore somma di euro 2.481,83, equivalente al "margine di remunerazione trattenuto dalla sala cambi", quale differenza tra l'importo addebitato (euro 448.028,67) e il controvalore in euro (euro 445.346,00) accreditato all'esito del cambio (372.000,00 GBP).

Alla luce di quanto esposto, l'intermediario ribadisce la disponibilità a riconoscere alla ricorrente il citato importo oltre alle spese (euro 20,00) sostenute per la presentazione del ricorso; chiede invece il rigetto dell'ulteriore richiesta di risarcimento del danno lamentato dalla ricorrente, in quanto infondata.

Diritto

La questione portata all'attenzione del Collegio richiede di valutare la condotta tenuta dalla resistente nell'esecuzione di un'operazione di negoziazione di divisa estera, avendo particolare riguardo alle commissioni addebitate e al cambio applicato.

Sotto il primo profilo, giova evidenziare che ai fini della valida applicazione di qualsiasi prezzo, spesa o commissione a carico della clientela, la disciplina sulla trasparenza bancaria richiede la sottoscrizione di un contratto redatto per iscritto. A tale regola generale è possibile derogare, tra l'altro, in caso di operazioni e servizi "prestati in via occasionale - quali, ad esempio, acquisto e vendita di valuta estera contante, emissione di assegni circolari - purché il valore complessivo della transazione non ecceda 5.000,00 euro e a condizione che l'intermediario: mantenga evidenza dell'operazione compiuta; consegni o invii tempestivamente al cliente conferma dell'operazione in forma scritta o su altro supporto durevole, indicando il prezzo praticato, le commissioni e le spese addebitate" (cfr. Disposizioni di trasparenza riportate nel Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e succ. agg.).



Alla stregua di tale previsione si ritiene che la negoziazione di divisa estera, nella misura in cui, pur configurandosi quale operazione occasionale, ecceda i limiti di valore innanzi indicati – come nella specie – non possa rientrare tra le ipotesi tassativamente stabilite di eccezione alla suddetta forma scritta.

Nel caso in esame, per la valutazione di eventuali profili di responsabilità della banca nell'adempimento del mandato, assume innanzitutto rilievo la circostanza che l'operazione di cambio valuta – come riconosciuto dallo stesso intermediario – è stata effettuata “a distanza” senza il rilascio di un ordine scritto e senza che la cliente sia stata posta in grado di conoscere le condizioni economiche da applicare e di sottoscrivere il tasso di conversione della divisa.

Ciò appare confermato dalla circostanza che nessuna delle parti ha prodotto un contratto redatto per iscritto da cui evincere le condizioni applicabili alla transazione.

Dalla documentazione agli atti risulta: da un lato, che la cliente si è limitata a sottolineare il carattere d'urgenza dell'operazione senza fornire all'intermediario indicazioni specifiche né concordare il cambio (o un limite al cambio) per il perfezionamento della transazione; dall'altro, che l'intermediario ha operato d'iniziativa in mancanza di un valido accordo preventivo con la cliente.

Tali anomalie sono note alla resistente la quale, riconoscendo una “carenza di informazione” nell'esecuzione dell'operazione, ha proposto alla ricorrente il rimborso - ritenuto insufficiente da quest'ultima per il componimento della vertenza - del “margine di remunerazione” percepito dalla “sala cambi” (euro 2.681,83).

Alla luce delle suddette circostanze nonché della normativa innanzi richiamata, non può ritenersi che si sia formato un valido consenso da parte della cliente in merito al regime commissionale della negoziazione contestata né che la medesima operazione, seppur di natura occasionale, rientri nelle ipotesi di deroga alla forma scritta, tenuto conto che l'ammontare della transazione (euro 448.000,00) supera in maniera significativa il limite di valore suindicato.

Pertanto, commissioni e spese applicate dalla banca, in assenza di una valida pattuizione inter partes, devono considerarsi indebitamente percepite dalla stessa e come tali devono essere integralmente restituite alla ricorrente.



Non appare invece positivamente apprezzabile il rilievo concernente il ritardo nell'esecuzione dell'ordine da parte dell'intermediario, che secondo la ricorrente avrebbe determinato l'applicazione di un cambio della divisa sfavorevole rispetto alle quotazioni della giornata; la cliente non allega adeguati elementi di prova a supporto di specifiche inadempienze sotto il profilo temporale da parte dell'intermediario in relazione alla fissazione del cambio nonché del pregiudizio che sarebbe stato patito.

Peraltro, dalla documentazione agli atti, sembra che la transazione de quo sia stata conclusa dalla banca lo stesso giorno di ricezione dell'ordine applicando un tasso di cambio (Euro/Sterlina Gran Bretagna), al lordo delle competenze, pari a 0,835304, in linea con la quotazione media giornaliera (0,83565) rilevata alla data del 18 gennaio 2011 e pubblicata da fonti di informazione ufficiali.

Parimenti infondata risulta l'ulteriore domanda risarcitoria del danno non patrimoniale che sarebbe stato subito in quanto generica nonché sfornita del necessario supporto probatorio.

In considerazione di quanto innanzi, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che la banca restituisca alla ricorrente la somma complessivamente addebitata a titolo di oneri e commissioni (euro 2.681,83 + euro 672,04 = euro 3.353,87) per l'operazione di "cambio valuta", previa deduzione di quanto eventualmente già retrocesso alla cliente, unitamente alla corresponsione degli interessi legali maturati dalla data del reclamo sino al soddisfo.

P.Q.M.

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

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

IL PRESIDENTE



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS