

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) BONGINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENAZZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BONGINI

Seduta del 21/05/2019

FATTO

Nel ricorso la cliente riferisce:

- di aver aperto un conto corrente presso l'Intermediario, chiedendo di partecipare alla relativa iniziativa promozionale che prevedeva, come premio, una macchina da caffè con accessori, per un valore complessivo di circa € 210;
- che dopo l'apertura del conto corrente l'Intermediario comunicava alla cliente che, sulla base del Regolamento, essa non aveva diritto al premio, non potendo essere qualificata come "nuova cliente";
- prima, durante e dopo l'apertura del conto, gli operatori del *call center* dell'Intermediario le avrebbero verbalmente confermato che essa aveva i requisiti per partecipare alla promozione, altrimenti non avrebbe aperto il conto; inoltre, nel 2009 non avrebbe sottoscritto alcun contratto con l'Intermediario, ma solo chiesto informazioni.

L'intermediario afferma che la cliente non aveva diritto al premio, come specificato nelle norme del concorso perché era stata titolare di un conto deposito tra il 2009 ed il 2010.

La cliente ha concluso nei seguenti termini: “ chiedo all’Arbitro di erogare il premio che mi spetta oppure un indennizzo economico di pari importo”
L’Intermediario ha chiesto il rigetto del ricorso perché infondato.

DIRITTO

- Il ricorso verte, nella sostanza, sull’accertamento del diritto in capo alla cliente di partecipare alla promozione e di ricevere il premio previsto dalla stessa.
- Si ha presente che l’Intermediario:
 - a) ha prodotto il Regolamento della iniziativa promozionale, in cui è specificato che sono esclusi dall’iniziativa tutti i clienti:
Sono esclusi dall’Iniziativa:
 - tutti i Clienti che al 30Giugno 2017risultano essere o essere già stati titolari, anche come cointestatari, di un qualsiasi [redacted] Banca! o co [redacted] nca! (ad esclusione di WOW);
 - b) ha inoltre prodotto documentazione da cui risulta l’apertura nel 2009 di un conto deposito da parte della cliente, la richiesta di chiusura del conto da parte della cliente del 2010 ed il relativo conteggio estintivo.

Quanto al comportamento degli operatori del *call center*, che avrebbero ripetutamente confermato alla cliente di avere i requisiti per rientrare nella promozione, la cliente non produce evidenze sul punto, facendo riferimento soltanto a conversazioni intercorse telefonicamente.

- Il Collegio, pur ritenendo possibile che le conversazioni telefoniche possano aver indotto il cliente a ritenere di rientrare nella promozione, non può accogliere il ricorso sulla base del chiaro dato letterale del Regolamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA