

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 17/06/2021

FATTO

Il cliente sostiene:

- che l'intermediario proponeva l'apertura di un conto corrente con l'assegnazione di n. 1 buono di un noto sito di *e-commerce* dal valore di € 100,00, se l'attivazione avveniva entro il 31/12/2020;
- di aver aderito all'offerta promozionale il 6/12/2020 sottoscrivendo il contratto e caricando i documenti necessari;
- che nei giorni successivi l'intermediario comunicava per tre volte che era necessario ricaricare i documenti e firmare nuovamente il contratto, rilevando che la carta d'identità riportava "*estremi non conformi*";
- di aver ricaricato ogni volta come richiesto i documenti ma l'intermediario nuovamente chiedeva la regolarizzazione, quindi, non ritenendo utile ripetere l'operazione per la quarta volta, presentava reclamo il 20/12/2020 e il 03/01/2021;
- che l'intermediario riscontrava l'11/02/2021 invitandolo a ricaricare i documenti e firmare il contratto e rendendosi disponibile a riconoscere il premio di € 100 in contanti successivamente;
- che, dopo aver ripetuto l'operazione richiesta, il 18/02/2021 l'intermediario comunicava di nuovo che gli estremi del documento di identità non erano conformi;

- che dal confronto tra il numero di carta d'identità riportato sul documento e quello indicato nel modulo *on line* non si rilevano difformità;
- di aver inviato il 19/02/2021 diffida ad adempiere entro 15 gg all'attivazione del conto corrente, termine oltre il quale il contratto si intendeva risolto, e richiesta di risarcimento del danno;

- che l'intermediario non attivava il conto corrente, né erogava il premio previsto.

In conclusione parte ricorrente chiede il risarcimento del danno nella misura del premio non erogato pari a € 100,00. Chiede inoltre che l'intermediario fornisca le ragioni per cui indicava che gli estremi del documento non erano conformi.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha affermato:

- che il cliente lamenta che l'apertura del conto corrente sarebbe stata impedita da un asserito disservizio della banca;
- che, fornendo riscontro l'11/02/2021 al primo reclamo presentato dal cliente, la banca chiariva che per l'attivazione del rapporto avrebbe dovuto procedere al caricamento della documentazione richiesta, allora non ancora presente, e precisava che, sebbene la promozione terminava l'1/01/2021, avrebbe comunque riconosciuto al cliente il buono acquisto di € 100 se avesse completato il processo di attivazione del conto;
- che, fornendo riscontro il 9/03/2021 al secondo reclamo presentato dal cliente, la banca ribadiva che i documenti richiesti non risultavano ancora caricati;
- che la pretesa avanzata con il presente ricorso è del tutto infondata in quanto, come esplicitato nel regolamento promozionale, l'apertura di un rapporto di conto corrente era la *conditio sine qua non* per ottenere il buono acquisto e il cliente chiede il riconoscimento dell'importo oggetto di promozione nonostante la mancata apertura del conto;
- che il 9 e 10 dicembre 2020 il cliente caricava sul sito della banca un documento di identità emesso in Italia ma non leggibile, quindi ritenuto non idoneo;
- che il 15 dello stesso mese il cliente caricava quale documento di identità un passaporto turco, ritenuto anche in questo caso non idoneo perché non in corso di validità e riportante dati diversi rispetto a quelli relativi alla carta di identità forniti nella sezione anagrafica;
- che non risultano altri successivi tentativi di apertura del conto, sebbene la banca si sia sempre resa disponibile a riconoscere il buono acquisto anche dopo la scadenza del 31/12/2020.

In conclusione l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Il cliente replica:

- che l'intermediario conferma lo svolgimento dei fatti riportato del ricorso e attribuisce tuttavia la mancata apertura del conto corrente al rifiuto del cliente di procedere;
- che, come dimostrato dai reclami, si è sempre ribadita la volontà di aderire alla proposta e di aprire il conto;
- che i documenti richiesti sono stati ricaricati per cinque volte (9,10,15,19 dicembre e 13 febbraio);
- che il passaporto speciale turco, caricato il 15 dicembre 2020, si differenzia dai passaporti ordinari per essere privo di ogni formalità;
- che, tralasciando per semplicità la questione relativa al passaporto turco, l'intermediario rifiutava gli altri quattro caricamenti dando come unica motivazione che il numero della carta d'identità non era conforme agli estremi indicati nel modulo;
- che, invece, nei riscontri ai reclami l'intermediario cambiava la motivazione del rifiuto, lasciando intendere che i documenti necessari non fossero mai stati caricati;
- che in sede di controdeduzioni l'intermediario cambia nuovamente motivazione riferendo che i documenti non erano leggibili;
- che l'intermediario, senza alcun giustificato motivo, rifiutava l'apertura del conto corrente e l'erogazione del premio venendo meno ad un regolamento dallo stesso predisposto e

vincolante per le parti;

- che il regolamento e la pubblicizzazione dell'iniziativa costituiscono una promessa al pubblico ex art. 1989 c.c., vincolante per il proponente e assimilabile ad una proposta di contratto;

- che, quindi, il contratto si dovrebbe ritenere concluso all'atto di manifestazione di volontà di aderire alla proposta.

Con memoria di contropliche, l'intermediario chiarisce:

- di non aver mai confermato i fatti per come esposti dal cliente e di aver sempre affermato che non è stato possibile finalizzare la procedura di apertura di credito per la mancata allegazione della documentazione necessaria;

- che il cliente nelle repliche sostiene di continuare a volere l'apertura del conto corrente ma questa volontà non traspare dal ricorso in cui, *"considerata l'avvenuta risoluzione del contratto"*, si chiede il risarcimento del danno;

- che, quanto al riferito caricamento del 13 febbraio, dalle verifiche svolte risulta solo avviato ma non portato a termine dal cliente;

- di essere disponibile alla lavorazione della documentazione completa.

DIRITTO

Il cliente lamenta la mancata apertura di un rapporto di conto corrente, nonostante la regolarizzazione della documentazione richiesta dall'intermediario, e il mancato riconoscimento del buono promozionale previsto per l'apertura del rapporto. Rappresenta che, a fronte di ripetuti caricamenti della documentazione richiesta, l'intermediario non procedeva all'attivazione del conto rilevando un non meglio precisato errore in merito agli *"estremi non conformi"* del documento d'identità.

In merito assume rilievo il consolidato orientamento dei Collegi ABF secondo cui non esiste un diritto del cliente ad ottenere l'apertura del conto corrente bancario ovvero ad ottenere la concessione del credito. La banca nell'esercizio della propria autonomia è libera di scegliere se stipulare o meno il contratto. Pur non esistendo un obbligo generale di negoziazione la banca è tenuta comunque ad agire nel rispetto dei doveri di buona fede e correttezza (ad esempio è tenuta ad indicare al cliente le ragioni del diniego, essendo meritevole di tutela il diritto a ricevere informazioni, anche di carattere generale).

Dalle argomentazioni esposte e dai documenti prodotti dalle parti si evince quanto segue:

- il 06/12/2020 il cliente, intenzionato ad aderire all'offerta promozionale riportata, richiedeva l'apertura di un conto corrente tramite il canale *on line*;

- il 9 e 10/12/2020 il cliente caricava copia di un documento di identità emesso in Italia ma, a dire dell'intermediario, non leggibile;

- il 15/12/2020 il cliente caricava quale documento d'identità il proprio passaporto turco, ritenuto dall'intermediario non idoneo in quanto non valido e riportante dati diversi rispetto a quelli forniti nella sezione anagrafica;

- il 19/12/2020 il cliente ricaricava allora copia del documento d'identità e il 20/12/2020 l'intermediario, verificati i documenti trasmessi, rilevava nuovamente il medesimo errore *"Documento d'identità estremi non conformi"*;

- il 21/12/2020 (e il 18/02/2021) l'intermediario ricordava al cliente tramite mail di controllare i documenti caricati per poter procedere con la richiesta di apertura del conto.

In riscontro ai reclami del 20/12/2020 e del 02/01/2021, l'intermediario con comunicazioni dell'11/02 e del 09/03 precisava la necessità di rieseguire l'upload di tutti i documenti (codice fiscale, permesso di soggiorno e carta di identità italiana) e apporre nuovamente la

firma digitale. In data 13/02/2021 il cliente caricava per l'ultima volta i documenti richiesti. Si osserva che in merito a tale ultimo caricamento, l'intermediario sostiene che è stato solo avviato ma, dalle verifiche svolte, non risulta in lavorazione.

Dalle evidenze agli atti non è possibile verificare i documenti caricati dal cliente in fase di richiesta di apertura del conto, tuttavia si rileva che il numero di carta d'identità indicato nel messaggio di errore coincide con quello riportato sul fronte del documento d'identità allegato ai reclami e al presente ricorso.

Il regolamento contrattuale chiarisce che: (i) il contratto di conto corrente si perfeziona nel momento in cui il cliente ha conoscenza dell'accettazione della banca; (ii) l'accettazione della banca è subordinata, tra l'altro, alla ricezione del modulo di richiesta e degli allegati debitamente sottoscritti;

(iii) ai fini del riconoscimento del premio, dopo il 31/12/2020 la banca verifica il rispetto delle condizioni previste e invierà conferma tramite mail al cliente.

Si rileva, inoltre, che l'intermediario, qualora il cliente avesse trasmesso i documenti richiesti, aveva confermato la disponibilità a riconoscere un importo pari a quello del buono (€ 100) pur essendo scaduta la promozione il 31/12/2020.

Orbene, nel regolamento contrattuale è previsto che per l'attivazione del conto (e conseguente diritto al premio) è necessario che il cliente faccia un primo versamento di qualunque importo. Parte ricorrente non ha fornito la prova di tale versamento e, quindi, pur dovendosi censurare il comportamento della banca che pare non aver agito con la trasparenza richiesta, il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA