Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 09/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:
i) di aver chiesto il trasferimento di 2/3 del valore del suo deposito titoli il 2 aprile 2025;
ii) di aver sollecitato il trasferimento il 10/04 e il 17/04;
iii) di essere stato contattato dalla banca il 15/04, con l'invito a non trasferire i titoli in cambio di una vantaggiosa proposta, mai formalizzata e comunque da lui rifiutata;
iv) di aver ricevuto il 28/04 un messaggio della banca che comunicava l'incapienza del c/c per l'imposta sostitutiva da pagare per il trasferimento;
v) che la disponibilità sul c/c consentiva l'addebito dell'imposta;
vi) che la banca non ha accreditato l'importo di euro 2.000,00 per la fiscalità di fine anno entro il 31/03, come accordato;
vii) che a causa del ritardo nel trasferimento dei titoli non ha potuto beneficiare della promozione Amazon per l'importo di euro 2.500,00.
Alla luce di quanto precede, il ricorrente chiede:
- di richiamare la direzione della banca al rispetto delle regole di professionalità nei confronti della clientela;
- di verificare le modalità di trasferimento dei titoli ed eventualmente sanzionare la banca;
- di condannare la banca al pagamento della somma complessiva di euro 4.500,00.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.
i) Il ricorso è inammissibile per mancanza di reclamo; infatti, le pec allegate al ricorso non hanno ad oggetto nessuna delle contestazioni formulate con il ricorso, né tantomeno la richiesta di accredito a diverso titolo di euro 4.500,00, facendo esse riferimento solo alla mancata attribuzione di una minusvalenza riferita al titolo VBI ***.
ii) Nel merito, il ricorso è infondato.
iii) Il ricorrente non ha prodotto alcuna documentazione volta a dimostrare il proprio diritto all'accredito di euro 2.000,00 quale "bonus fiscalità" e non risulta alcun accordo in tal senso tra il ricorrente e la sua consulente finanziaria. Nello specifico, quest'ultima, interpellata, ha negato qualunque forma di accordo avente ad oggetto l'attribuzione della somma indicata dal ricorrente come bonus fiscalità. Detta somma risulta essere stata pattuita tra il cliente e la consulente finanziaria esclusivamente per l'anno precedente, quale attenzione commerciale e con carattere del tutto eccezionale e non ricorrente, quale rimborso di commissioni.
iv) In termini generali, la Banca si è sempre resa disponibile e collaborativa nei confronti del ricorrente, offrendo ogni utile chiarimento e riscontro.
v) Non risulta comprensibile né, tantomeno, condivisibile la contestazione formulata dal ricorrente circa il richiamo al rispetto delle regole di professionalità e buona educazione nei confronti della clientela.
vi) Quanto alle tempistiche di trasferimento dei titoli, la condotta della banca è conforme ai principi di diligenza, correttezza e professionalità.
vii) La banca non ha potuto procedere immediatamente al trasferimento titoli richiesto a causa della temporanea incapienza del conto corrente collegato al deposito titoli; infatti, per l'intero mese di aprile, il saldo disponibile (cfr. all. 3) è risultato insufficiente a coprire l'importo complessivo dell'imposta sostitutiva dovuta, pari a € 15.432,96, sugli strumenti finanziari oggetto di trasferimento. Tale situazione ha determinato la sospensione del trasferimento, rendendo necessaria una integrazione da parte del cliente della liquidità disponibile sul conto corrente. È stata ricevuta conferma del saldo capiente in data 2 maggio 2025 e in pari data sono stati quindi eseguiti i primi trasferimenti richiesti, con valuta 07/05.
viii) In merito alla contestazione relativa a una presunta proposta di "retention", come riferito dalla consulente finanziaria, a fronte di un rapporto ultraventennale con il ricorrente, è stato semplicemente avviato un tentativo informale volto a verificare la possibilità di revocare la richiesta di trasferimento, con l'unico intento di preservare un rapporto di lunga data. Tuttavia, le richieste economiche avanzate dal cliente non sono risultate compatibili con le politiche commerciali interne della banca e, pertanto, non è stato possibile pervenire ad alcuna intesa. In assenza di un accordo, la procedura di trasferimento titoli è proseguita regolarmente.
ix) La richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente per l'importo di € 2.500,00 asseritamente corrispondente al valore di una campagna promozionale di buoni Amazon, promossa da un altro intermediario, è assolutamente carente da un punto di vista probatorio: in atti non è stata prodotta alcuna documentazione attestante l'effettiva esistenza della promozione nei termini indicati, né la certezza che il ricorrente avrebbe maturato il diritto al relativo beneficio.
x) In ogni caso, la domanda risarcitoria è infondata, non essendo configurabili i pretesi inadempimenti da parte della Banca.
xi) Nel caso di specie, difetta sia la prova del danno, sia del nesso causale diretto tra la condotta contestata alla Banca e la presunta perdita del bonus promozionale. Anche a voler ipotizzare, in via meramente teorica, un qualche ritardo nell'evasione della richiesta di trasferimento titoli, non è comunque possibile ricostruire un collegamento immediato, certo e determinabile tra l'asserito inadempimento e l'omesso riconoscimento del vantaggio economico promozionale.
Alla luce di quanto precede, la banca chiede di dichiarare:
- in via pregiudiziale il ricorso inammissibile per mancanza di reclamo;
- in subordine, il ricorso infondato.

Nelle repliche il ricorrente aggiunge quanto segue.

i) L'eccezione di inammissibilità è infondata; si allega, in proposito, la lettera della Banca d'Italia che, in riscontro alla segnalazione nei confronti dell'istituto, suggerisce di proporre ricorso all'ABF.
ii) Dal mese di gennaio 2025 tutte le città e la stampa sono state tempestate dall'iniziativa promozionale Amazon; si allega copia dell'offerta, eccezionalmente estesa fino al 30/4.
iii) La somma riconosciuta dalla banca il 29/03/24 si riferisce alla fiscalità 2023, non al 2024. Si tratta, comunque, di un accredito che non è mai stato trattato con intervento una tantum.
iv) La richiesta di trasferimento titoli è stata inviata a mezzo PEC l'1/4/25. L'esecuzione è stata finalizzata il 7/5/25. L'incapienza del conto corrente a fronte delle ritenute è stata notificata con email NON FIRMATA del 28/4/25 (allegata). Ciò dimostra la negligenza dell'Istituto.
v) L'indisponibilità del conto corrente era solo virtuale, essendo ancora attivo un dossier titoli dal valore di oltre 200.000,00 euro.
vi) La banca ha trasmesso l'estratto conto del 2024 e il saldo di aprile 2024, che possono essere diffusi solo in caso di infrazioni penali o tributarie, cosa non ricorrente nel caso di specie. Pertanto, si chiede all'ABF di valutare anche questa circostanza.
Nelle controrepliche la banca richiama integralmente il contenuto delle controdeduzioni (ivi compresa l'eccezione di inammissibilità del ricorso) e aggiunge quanto segue.
i) Dal contenuto della comunicazione riportata in atti, a firma di Banca d'Italia, non emerge in alcun modo un invito a presentare ricorso all'ABF, poiché il documento si limita a confermare l'avvenuta trasmissione della segnalazione alla Consob in merito ad un presunto anomalo comportamento dell'intermediario con riferimento al trasferimento di titoli. In tale nota, peraltro, non viene menzionato l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), bensì esclusivamente l'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF), con riferimento a tematiche attinenti ai servizi di investimento, estranee rispetto alle domande oggetto dell'odierno ricorso.
ii) L'email prodotta, indirizzata alla consulente finanziaria, costituisce una mera richiesta di informazioni e non già un reclamo formale rivolto alla Banca; nella risposta fornita dalla consulente finanziaria non viene assunta alcuna posizione sul tema.
iii) Nelle ulteriori PEC inviate dal cliente non vi è alcuna menzione del preteso "ristoro della fiscalità"; la doglianza è quindi nuova, oltre che infondata. Trattasi, comunque, di un intervento di natura eccezionale e non ripetibile.
iv) Riguardo al trasferimento titoli in questione, la Banca non avrebbe potuto procedere autonomamente ad un trasferimento parziale dei titoli fino alla concorrenza del saldo disponibile. Un'operazione di questo tipo avrebbe infatti richiesto una nuova disposizione sottoscritta dal cliente, nella quale egli avrebbe dovuto indicare espressamente quali titoli trasferire e quali eventualmente mantenere presso la scrivente.
v) Quanto alla richiesta di ristoro di € 2.500,00 a titolo di "Buoni Amazon", tale cifra non trova riscontro nelle tabelle allegate, essendo l'importo massimo riconducibile alla fascia corrispondente pari a 2.000,00 euro. In ogni caso, considerate le tempistiche, l'insufficienza del saldo disponibile e il termine della campagna fissato all' 11 aprile (non risultando provata dal ricorrente la proroga sino al 30 aprile) risulta indimostrato che si sarebbero verificate le condizioni per l'ottenimento del buono.
vi) La produzione degli estratti conto e della documentazione bancaria attinente al rapporto intrattenuto con il cliente non integra alcuna violazione della normativa sulla privacy, in quanto necessaria per l'esercizio da parte della scrivente del diritto fondamentale di difesa in sede arbitrale.
Per tali motivi l'intermediario chiede di dichiarare il ricorso inammissibile o comunque manifestamente infondato, con conferma delle conclusioni già formulate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorrente contesta il ritardo con il quale l'intermediario ha provveduto al trasferimento di titoli; chiede il risarcimento del danno (a vario titolo) per euro 4.500,00.
L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso, per mancanza di reclamo.

Il ricorrente ha allegato diverse pec trasmesse all'intermediario. Tra queste, appaiono rilevanti i solleciti del 17/04/2024 e del 24/04/2024, con i quali il ricorrente contesta il mancato trasferimento (tempestivo) dei titoli.
La condotta dell'intermediario nell'ambito del trasferimento dei titoli è stato anche oggetto di un esposto alla Banca d'Italia, che è stato poi indirizzato alla Consob.
In questa sede il ricorrente chiede un risarcimento per euro 4.500,00 per il mancato accredito di euro 2.000,00 concordato a titolo di "bonus fiscalità" e per la perdita di un bonus promozionale Amazon del valore di euro 2.500,00 offerto dall'intermediario ricevente i titoli.
Nelle pec non figurano dette richieste.
La richiesta di accredito della somma di euro 2.000,00 (per fiscalità 2024) compare in una email indirizzata alla consulente della banca (sotto forma di richiesta di informazioni).
Ad avviso del Collegio l'eccezione di inammissibilità formulata dall'intermediario può essere superata alla luce di quanto previsto dalle disposizioni ABF, secondo cui può essere proposta per la prima volta la domanda risarcitoria, purché il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta contestata in fase di reclamo (cfr. Disposizioni ABF, Sez. VI, par. 1:
La parte ricorrente chiede di verificare le modalità di trasferimento dei titoli e di comunicazione con la clientela, ed eventualmente sanzionare la banca.
Secondo orientamento condiviso dei Collegi, il ricorso è consulenziale e quindi inammissibile se «[l]a richiesta appare risolversi piuttosto in una generica verifica di correttezza dell'operato dell'intermediario avente carattere consulenziale che l'Arbitro non può fornire, in quanto organo chiamato a dirimere controversie sulla base di fatti dedotti e provati e non già a rilasciare pareri o a rendere servizi di natura consulenziale ai ricorrenti (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 10135 del 26/09/2024).
Pertanto, la decisione sarà volta alla verifica della legittimità della condotta della banca e all'esistenza di un ritardo (patologico) nel trasferimento dei titoli.
Il ricorrente lamenta il ritardo con il quale la banca ha provveduto al trasferimento di alcuni titoli sul dossier acceso presso un diverso intermediario.
Dalla documentazione in atti emerge quanto segue.
Il 2/04/2025 la parte ricorrente ha presentato la richiesta di trasferimento; il 17/04/2025 e il 24/04/2025 ha sollecitato il trasferimento.
Medio tempore, precisamente il 15/04/2025, il ricorrente è stato contattato dalla banca che gli ha formulato proposte finalizzate ad un suo "ripensamento". La banca ha confermato detta circostanza.
Non è chiaro quanto sia durata l'interlocuzione tra la banca e il ricorrente relativamente alla proposta di "retention" e, quindi, quanto questa interlocuzione abbia inciso sulla tempistica di trasferimento.
Il ricorrente dichiara, infine, di essere stato contattato dalla banca il 28/04/2025, con invito ad alimentare il saldo del conto corrente per coprire l'imposta sostitutiva ai fini del trasferimento.
Questa circostanza costituisce l'aspetto principale delle difese della banca.
Quest'ultima, infatti, eccepisce di essere stata impossibilitata a procedere al trasferimento dei titoli a causa della incapienza del conto corrente collegato al deposito titoli, il cui saldo sarebbe stato insufficiente a coprire l'importo complessivo dell'imposta sostitutiva dovuta, pari a € 15.432,96, sugli strumenti finanziari oggetto di trasferimento.
La banca avrebbe provveduto al trasferimento richiesto immediatamente dopo l'integrazione, avvenuta il 2 maggio 2025.
A riprova di quanto dedotto, la banca ha allegato il saldo c/c di aprile 2025.
Dall'esame degli orientamenti di questo Collegio relativi a situazioni analoghe emerge che:

- l'intermediario è tenuto a eseguire il trasferimento dei titoli in tempi ragionevoli;
- l'obbligo di eseguire in tempi ragionevoli l'operazione di trasferimento titoli discende dal generale obbligo di diligenza, buona fede e correttezza nella esecuzione del contratto, che incombe sugli intermediari (Collegio di Roma, decisione n. 15663 del 07.12.2022; Id., decisione n. 7349 del 14/07/2023);

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il Collegio tende a effettuare un esame della ragionevolezza del termine per il trasferimento in base ai singoli casi e alla composizione del dossier titoli, stante la possibilità che siano in essi presenti strumenti finanziari peculiari e di maggiore difficoltà di trasferimento;
- ferma la necessità di una valutazione caso per caso, il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento in presenza di ritardi gravi;
- in particolare, il Collegio ha in diverse occasioni accertato l'esistenza di un ritardo patologico quando il trasferimento dei titoli si era perfezionato in un arco di tempo pari o superiore a due mesi e non erano state dedotte (o provate) circostanze che idonee a giustificare tale termine.

Orbene, nel caso di specie l'intermediario ha eccepito la non imputabilità del ritardo e il trasferimento si è perfezionato in ogni caso nell'arco di poco più di un mese (nell'ambito del quale, come visto, vi è stata anche una interlocuzione finalizzata ad un eventuale ripensamento del ricorrente).
Pertanto, la domanda non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE