Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 13/01/2026

FATTO

1. Con ricorso del giorno 29.7.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- ha maturato i requisiti per partecipare ad una promozione pubblica lanciata dall'intermediario, che prevedeva una remunerazione del 3.5% sulla liquidità di conto corrente;
- tuttavia, l'intermediario non ha applicato le condizioni previste, sostenendo che sarebbe stato necessario preventivamente prestare il consenso alla profilazione ai fini della privacy.

Atteso l'esito negativo del reclamo, si rivolgeva a questo Arbitro.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. L'intermediario si è costituito deducendo quanto segue:

- l'iniziativa comportava necessariamente la determinazione di un delta tra due rilevazioni successive del saldo disponibile sul conto;
- tale calcolo richiedeva il consenso al trattamento dei dati personali;
- non avendo il cliente prestato il proprio consenso, non era pertanto possibile applicare le condizioni della promozione;
- preso atto che il cliente, in seguito, ha rilasciato il consenso, la banca ha provveduto al calcolo, pur essendo nel frattempo scaduta l'iniziativa, applicando alla somma del cliente, in via bonaria, la differenza tra il tasso promozionale (3,5%) e quello base (0,5%);
- ha provveduto altresì al rimborso dell'importo di € 20 versato dal ricorrente in questa procedura;
- non ha peraltro provveduto al riconoscimento di somme per il periodo successivo al 19.6.2025, avendo nel frattempo il cliente trasferito la propria disponibilità altrove.

3. Nelle proprie repliche, il ricorrente sottolineava che le condizioni della promozione non prevedevano il consenso al trattamento dei dati personali; contestava inoltre l'applicazione del tasso del 3% lordo, anziché 3% netto e inoltre la perdita di *chance* per mancate occasioni di investimento.

4. In sintesi, il ricorrente ha così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente (nelle repliche, a seguito del pagamento da parte dell'intermediario):

"*si chiede a questo rispettabile Arbitro che sia concesso al consumatore, a titolo di compensazione ulteriore, la somma forfettaria di € 500 …*".

Parte resistente:

"*dichiarare la cessazione della materia del contendere e respingere…la domanda di riconoscimento del tasso promozionale*".

DIRITTO

1. Come esposto in punto di fatto, l'intermediario, a seguito della presentazione del ricorso, ha provveduto, in via bonaria, all'applicazione delle condizioni originariamente previste per la promozione, calcolate in base alla differenza del saldo al 31.3.2025 rispetto al 31.5.2025. In seguito, il cliente ha sostanzialmente azzerato il proprio saldo.

Atteso l'ulteriore rimborso della somma di 20 € versata per l'attivazione della presente procedura, occorre dunque verificare a. la fondatezza della doglianza del cliente circa la necessità di prestazione del consenso al trattamento dei dati personali e b. l'esistenza, in caso positivo, di un ulteriore danno risarcibile.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. Quanto al primo profilo, dalle condizioni della promozione non risulta fatta menzione della necessità del consenso al trattamento dei dati personali.

Anche se le deduzioni della banca circa la necessità del trattamento ai fini del calcolo della somma su cui applicare il tasso promozionale, effettivamente, sarebbero in astratto condivisibili, rileva il Collegio come l'intermediario non abbia reso trasparente tale requisito al momento dell'offerta che, ai sensi dell'art. 1336 c.c., anche alla luce di quanto disposto dall'art. 5, d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo) doveva contenere tutti gli elementi utili e necessari per il suo perfezionamento, non potendo essere sottoposta a condizioni non esplicitate al momento della sua diffusione al pubblico.

Ritiene pertanto il Collegio che il comportamento dell'intermediario, nella fattispecie, non sia stato conforme ai suddetti principi, e sia dunque censurabile.

3. Peraltro, il ricorrente non ha concretamente indicato l'ulteriore danno specifico procurato dal comportamento dell'intermediario.

Il Collegio richiama, in proposito, l'orientamento chiaramente espresso dal Collegio di Coordinamento (dec. 1642/2019) in base al quale il danno non patrimoniale non è *in re ipsa*, ma deve essere specificamente provato (anche in ossequio al disposto dell'art. 2697 c.c.).

D'altro canto, contrariamente a quanto sostenuto dal cliente, anche l'offerta promozionale prevedeva l'applicazione del tasso lordo, anziché del tasso netto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, esaminati gli atti, dichiara la parziale cessazione della materia del contendere. Non accoglie per il resto.

IL PRESIDENTE