

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 16/09/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- sottoscriveva un contratto di conto corrente e uno per acquisto di fondi SICAV per l'importo di euro 32.700,00;
- lamenta, tuttavia, di non aver ricevuto la documentazione precontrattuale per l'apertura del conto corrente, per poter procedere ad una comparazione dei costi; contesta altresì l'addebito di commissioni non pattuite in relazione all'investimento.

Parte ricorrente chiede pertanto all'Arbitro di condannare l'intermediario convenuto al pagamento della somma di euro 1000,00 a titolo di ristoro delle commissioni addebitate, lamentando la scarsa

trasparenza dell'intermediario convenuto sia in fase precontrattuale che in fase di esecuzione dell'ordine titoli.

L'intermediario resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- la ricorrente è titolare del *conto corrente n. ****24* dal 22.3.2023, e del *contratto di deposito titoli n. ****148*;
- in data 22.3.2023 perfezionava operazioni di acquisto di Fondi SICAV per l'importo di euro 32.700,00;
- soltanto in data 31.3.2025 (cioè due anni dopo) la ricorrente contestava i costi applicati per la tenuta del conto corrente e le spese applicate in occasione degli investimenti sopra riferiti, pari ad €. 653,76;
- *in via preliminare*, chiede al Collegio di dichiarare l'inammissibilità del ricorso poiché l'analisi delle commissioni applicate in occasione di investimento in fondi comporta la disamina di operazione di investimento finanziario non rientrante nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario, ma piuttosto riservata alla competenza dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie;
- le disposizioni *del contratto di conto corrente* che regola i rapporti con la ricorrente indicano i costi fissi da applicare al rapporto in esame;
- in occasione della sottoscrizione delle predette condizioni di contratto, la ricorrente ha rilasciato la dichiarazione di "Informazione precontrattuale" nella quale dichiara espressamente di aver ricevuto il relativo Foglio Informativo;
- la documentazione sottoscritta dalla ricorrente indica i costi applicati all'investimento.

L'intermediario conclude chiedendo al Collegio: **a) in via preliminare**, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per incompetenza *ratione materiae*; **b) nel merito e in via principale**, il rigetto del ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

Parte ricorrente, in sede di replica, insiste per l'accoglimento della propria richiesta osservando quanto segue:

- l'intermediario ha violato il proprio codice etico avendo tenuto una condotta ingannevole;
- a prescindere dai documenti firmati, all'atto dell'apertura del conto e alla sottoscrizione del fondo non sono stati comunicati i costi da sostenere che diversamente non sarebbero stati accettati;
- quando la ricorrente *si è accorta della trattenuta del 2% sul fondo* ha prontamente telefonato per chiedere spiegazioni al consulente dell'epoca, il quale ha risposto che i costi sarebbero stati restituiti all'atto del disinvestimento (cosa non rispondente al vero);
- il ritardo nel contestare i costi di gestione del conto corrente sono dovuti: al *mancato invio a domicilio dell'estratto conto trimestrale cartaceo*; alla totale incapacità della ricorrente nell'utilizzo di supporti informatici; alla scarsa possibilità di uscire da casa della ricorrente a causa delle difficoltà dovute all'età avanzata e alla necessità di assistere il marito gravemente malato;

- i costi di gestione del conto corrente sono palesemente esagerati e non adeguati alla tipologia di cliente a cui è stato forse erroneamente attribuito e alla finalità per cui è stato aperto;
- in data 18.6.2025 il conto è stato chiuso.

L'intermediario contro replica sostenendo che, sulla base di quanto appreso dal personale dell'agenzia, e dell'andamento dei rapporti con la ricorrente, non sussiste alcun elemento o negligenza imputabile alla banca tale da determinare una responsabilità della stessa nella vicenda all'esame, avendo agito con correttezza e trasparenza.

DIRITTO

In via preliminare il Collegio ritiene di dover esaminare l'eccezione di incompetenza *ratione materiae* dell'Arbitro sollevata dall'intermediario resistente attenendo il presente ricorso, a detta del ricorrente, ad una controversia relativa ad un contratto di investimento.

Al riguardo il Collegio si richiama alle *Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari di Banca d'Italia* le quali in merito stabiliscono quanto segue: "**All'Arbitro Bancario Finanziario** possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'art. 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58".

Il **regolamento ACF**, per contro, prevede che «l'Arbitro conosce delle controversie fra investitori e intermediari relative alla violazione da parte di questi ultimi degli obblighi di diligenza, correttezza, informazione e trasparenza previsti nei confronti degli investitori nell'esercizio delle attività disciplinate nella parte II del TUF, nonché degli obblighi previsti dagli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) n. 1286/2014 e dalle relative disposizioni attuative» nonché «ancorché in via incidentale e ove necessario ai fini di decidere sulle richieste di natura restitutoria, anche le domande di annullamento, risoluzione e rescissione del contratto, nonché ogni altra azione di impugnativa negoziale».

In ordine all'interpretazione dei rispettivi campi di competenza tra ABF e ACF, *in attuazione del Protocollo di intesa tra la Banca d'Italia e la Consob in materia di risoluzione alternativa delle controversie*, protocollo stipulato in data 19 marzo 2020, il primo Forum tra l'ABF e l'ACF ha stabilito che:

- i) sul trasferimento del conto deposito titoli, è generalmente competente l'ABF (ad esempio per ritardo nel trasferimento o per la mancata consegna della documentazione inerente le minusvalenze in occasione del trasferimento);
- ii) sul comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento, è generalmente competente l'ACF (ad esempio per il mancato rispetto di obblighi informativi relativi al portafoglio titoli; per la mancata informativa sulle operazioni di aumento di capitale

- e esercizio del diritto di opzione; su questioni relative alla sottoscrizione o al collocamento delle quote di un fondo);
- iii) sull'interpretazione della normativa fiscale o sul regime fiscale applicabile, *l'ABF e l'ACF generalmente non sono competenti (ad esempio sulla corretta applicazione delle imposte sul capital gain)*.

Le controversie che attengono al *difetto d'informazione e trasparenza in fase di collocamento di alcuni prodotti d'investimento* sono, dunque, di competenza dell'ACF.

Di conseguenza, secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, le controversie afferenti alla *violazione degli obblighi informativi previsti dall'art. 21 TUF*, volti a garantire al cliente un esercizio consapevole della scelta di investire o disinvestire nell'ambito del contratto quadro cui, di regola, accede la gestione del portafoglio titoli, esulano dalla competenza *ratione materiae* dell'Arbitro (v. Collegio di Coordinamento, decisione n. 898 del 14/02/2014 e decisione n. 6673 del 10/10/2014; Collegio di Roma, decisione n. 12419 del 12/12/2023; Collegio di Bari, decisione n. 5810 del 15/05/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 12950 del 07/10/2022 e Collegio di Milano, decisione n. 6181 del 25 giugno 2025).

Sul punto era altresì già intervenuto anche il Collegio di Coordinamento, con la citata decisione n. 898/2014 ove si è affermato che al fine di determinare la competenza *ratione materiae* dell'ABF deve aversi riguardo *alle doglianze fatte valere nel caso concreto dal ricorrente*.

Nel caso in esame parte ricorrente contesta tuttavia, non solo le commissioni (2%) addebitate per l'operazione di acquisto di fondi SICAV avvenuta il 22.3.2023 per l'importo di euro 32.700,00, titoli depositati presso il conto deposito titoli n.***148 in essere sin dal lontano 3.10.2008, ma anche la violazione degli obblighi di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'intermediario con riguardo ai costi connessi all'apertura e gestione del conto corrente bancario n. ***524 avvenuta sempre il 22.3.2023. Tali comportamenti avrebbero impedito al cliente di prendere coscienza sia dei costi applicati al conto corrente bancario aperto nel 2023, sia di quelli applicati all'acquisto titoli avvenuto nel 2023; conseguentemente parte ricorrente chiede il risarcimento del danno derivante, danno che parte ricorrente quantifica in euro 1.000,00.

Ora sul rispetto o meno degli obblighi di informativa anche precontrattuale in relazione all'apertura di un conto corrente bancario l'ABF ha certamente competenza e per questa ragione e limitatamente a tale parte del *petitum* il Collegio entra nel merito del ricorso; resta invece preclusa ogni decisione in merito al rispetto (o meno) degli obblighi di informativa in relazione ai costi connessi ad un acquisto di fondi SICAV, valutazione quest'ultima che esula dalla competenza del presente Collegio ai sensi della normativa sopra riportata.

L'eccezione di incompetenza è pertanto accolta limitatamente alla contestazione inerente l'addebito di commissioni non pattuite (occulte a detta del ricorrente) in relazione all'investimento in fondi SICAV avvenuto il 22.3.2023, fondi depositati nel conto deposito titoli n. ***148.

Ciò premesso, il Collegio entra nel merito della controversia relativa al mancato rispetto degli obblighi di informativa in relazione all'apertura da parte della ricorrente del conto corrente bancario n. ***524.

Il contratto di conto corrente depositato in atti risulta sottoscritto, in via telematica, dalla ricorrente mediante firma grafometrica in data 22.3.2023 alle ore 16.08 CET.

Il contratto depositato, nella sezione "*principali condizioni economiche*" prevede alla prima riga zero spese per l'apertura dello stesso e, alle successive righe relative alla sotto sezione "*Tenuta conto*" la dicitura "non previsto"; indi nella successiva sottosezione "*Gestione liquidità*" è previsto un costo annuo di euro 258,00 per spese annue per conteggio interessi e competenze (determinato da euro 64,50 per ogni singolo addebito trimestrale).

Unitamente a copia del contratto di conto corrente l'intermediario ha depositato anche copia della dichiarazione di "Informazione precontrattuale" che la ricorrente ha firmato sempre in modalità telematica in data 22.3.2023, dichiarazione in cui la cliente di aver ricevuto dalla banca in via preventiva e quindi prima della conclusione del conto corrente di corrispondenza in oggetto il Foglio informativo e il Documento informativo sulle spese.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene tuttavia non correttamente adempiuto nel caso in esame l'obbligo di informativa precontrattuale chiara e trasparente nei confronti della cliente ricorrente e ciò per le seguenti ragioni: non può essere considerata idonea informativa precontrattuale a consumatore la sottoposizione di prospetti di condizioni economiche che più che informare in modo chiaro e trasparente sulle spese e sui costi, tendono "a giocare sull'equivoco" di spese non previste per la tenuta conto da un lato e spese pari ad euro 258,00 per spese annue gestione liquidità (conteggio interessi e competenze); non basta una sottoscrizione formale e rendere trasparente e chiara l'informativa specie se diretta cliente consumatore per giunta vulnerabile, avendo la signora ben 82 anni (quasi 83) al momento della apertura /sottoscrizione del contratto di conto corrente di corrispondenza e scarsa propensione, data l'età, all'utilizzo e quindi comprensione di strumenti e documenti informatici.

Tant'è che la cliente non appena ha compreso l'entità delle spese si è affrettata a chiudere il conto corrente.

Pertanto l'apertura del conto corrente non aveva finalità operative intense ma aveva solo lo scopo, noto all'intermediario convenuto, di permettere la chiusura di due vecchi libretti di risparmio intestati alla ricorrente e al di lei marito facendo confluire gli importi ivi giacenti sul conto corrente *de quo* e da qui poi utilizzare la liquidità per l'investimento in fondi Sicav.

Tale finalità di mero appoggio e transito del conto corrente per cui è ricorso è peraltro confermato dalla totale assenza di movimenti bancari per tutto il periodo in cui il conto corrente è stato aperto e dal fatto che non sono stati consegnati alla ricorrente né bancomat, né carte di credito, né libretto degli assegni.

Da quanto precede, unitamente alla scelta di chiudere il conto corrente una volta compresi i costi dello stesso, il Collegio ritiene che la ricorrente non abbia compreso appieno gli impegni economici assunti

stante l'ingannevole informativa precontrattuale fornita dalla banca in rapporto alla condizione di vulnerabilità della stessa ben nota all'intermediario; quest'ultimo inoltre, conoscendo le esigenze della signora, nell'adempimento degli obblighi di correttezza e buona fede, avrebbe dovuto valutare un prodotto (non necessariamente il conto corrente di base) più adatto alle esigenze di una persona anziana o comunque con minori spese fisse stante la molto ridotta operatività del conto de quo.

Il Collegio ravvisa pertanto una condotta scorretta e non diligente in capo all'intermediario la quale ha portato alla sottoscrizione di un prodotto bancario non adeguato, quanto meno con riguardo all'entità delle spese di gestione rapportate al prodotto, in rapporto alle esigenze della cliente vulnerabile.

Tenuto conto che, in base alla documentazione in atti, per diversi trimestri la cliente ha subito un addebito trimestrale fisso di spese di gestione liquidità conto corrente di euro 64,50, il Collegio accoglie il ricorso fissando, in via equitativa, in euro 500,00 l'importo da restituire alla ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente al rimborso dell'importo complessivo di euro 500,00 (cinquecento/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE