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 ELEONORA MIRABELLI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Parte ricorrente, con ricorso depositato in data 31/08/2025, afferma di aver accompagnato dei conoscenti in banca in due diverse occasioni e di essere stato invitato, dagli addetti della stessa, a non presenziare all'appuntamento e a rimanere fuori dalla stanza. Il ricorrente precisa che le persone avevano chiesto di essere accompagnate da lui in quanto ha alle spalle un importante trascorso bancario e si sarebbero sentite più serene nel caso fosse stato adottato dagli operatori un linguaggio per loro poco chiaro, o nel caso in cui la banca avesse richiesto la sottoscrizione di documenti o polizze non strettamente necessarie. Il ricorrente chiede dunque a codesto Arbitro che l'intermediario si "*esprima in modo chiaro sulla possibilità che possa accompagnare persone e/o amici che per loro tranquillità mi richiedono di assisterli in un eventuale incontro*".

In sede di controdeduzioni, l'intermediario eccepisce, in via preliminare l'inammissibilità del ricorso, in quanto del tutto estraneo all'ambito delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari. Nel merito, precisa che le disposizioni vigenti stabiliscono che le pratiche di mutuo presentate da soggetti terzi possono essere gestite esclusivamente da collaboratori autorizzati e censiti nei sistemi interni, e che per trasparenza e tutela della clientela, non è consentita la partecipazione attiva di soggetti non autorizzati alla gestione o presentazione delle pratiche, anche se dichiaratamente mossi da intenti di supporto. Nel caso concreto, le pratiche oggetto di segnalazione erano già seguite da un

broker autorizzato; la presenza di un soggetto non chiaramente identificato nel ruolo, pur vantando un passato nel settore bancario, ha imposto al personale di filiale un atteggiamento prudenziale, in applicazione rigorosa delle procedure interne. Conclude dunque l'intermediario chiedendo che il ricorso venga dichiarato inammissibile e/o irricevibile o, in subordine, che venga respinto in quanto infondato in fatto ed in diritto.

In sede di repliche, parte ricorrente eccepisce che la sua presenza in banca era unicamente rivolta ad accompagnare amici per ascoltare quanto l'intermediario aveva da proporre o prendere coscienza di eventuale documentazione sottoposta per la firma, senza interferire in alcun modo. Rileva inoltre che la trasparenza e la tutela della clientela, una volta espressa l'autorizzazione alla sua presenza da parte dei clienti interessati, è da ritenersi superata.

In sede di controrepliche, l'intermediario insiste nelle proprie eccezioni.

DIRITTO

L'intermediario convenuto eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso in quanto del tutto estraneo all'ambito delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.

A questo riguardo, il Collegio rileva che, effettivamente, il ricorso ha ad oggetto una richiesta che esula dalle competenze di codesto Arbitro, al quale, ai sensi delle Disposizioni (cfr. sez. VI, Par. 4) possono essere sottoposte dai clienti unicamente "*controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari* " e deve dunque essere considerato inammissibile.

Tra l'altro, e ad ulteriore conferma dell'inammissibilità sopra rilevata, il ricorrente non rientra nemmeno nella nozione di "*cliente*" di cui alle Disposizioni medesime, tale dovendosi intendere "*il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari*".

Tenuto conto di tutto quanto sopra, il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE