Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 05/02/2026

FATTO

I clienti, nel ricorso, affermano quanto segue:

- in data 23/5/2025, si recavano unitamente al sig. E.C. (potenziale acquirente del loro camper) e a un conoscente di quest'ultimo, presso la filiale di S* dell'intermediario, al fine di verificare, prima di procedere con la vendita, la genuinità dell'assegno circolare di € 48.500,00 consegnato dal predetto sig. E.C. come corrispettivo;
- ricevuto l'assegno dal presunto acquirente, il cassiere dell'intermediario lo immetteva nell'apposito dispositivo di verifica/lettura, che, tuttavia, segnalava un problema, rifiutando l'assegno stesso;
- il dipendente dell'intermediario verificava allora la mancanza della firma della banca emittente (BCC Cornaredo), e provava inutilmente a contattarla per telefono al numero reperito online sul sito delle pagine gialle;
- l'accompagnatore del sig. E.C. dichiarava di possedere il numero della banca emittente e offriva, quindi, il suo smartphone al cassiere per procedere alla chiamata;
- il cassiere chiamava da tale telefono, senza verificarlo, il numero indicato, ottenendo risposta da un soggetto non identificato, al quale leggeva il numero, la data di emissione e il beneficiario dell'assegno circolare, che gli venivano indicati come corretti;

- conclusa la telefonata, il preposto all'incasso immetteva il titolo di credito nel dispositivo per effettuare il versamento, che, dopo plurimi rifiuti, accettava l'assegno;
- dopo aver effettuato unicamente tale verifica, il dipendente dell'intermediario garantiva ai ricorrenti stessi l'autenticità dell'assegno circolare che metteva all'incasso;
- procedevano alla vendita immediata del camper sopraindicato recandosi presso un ufficio ACI;
- il 28/05/2025, l'intermediario comunicava che l'assegno era risultato "falso contraffatto";
- sull'assegno risultano plurimi vizi, oltre all'assenza della sottoscrizione; tali vizi dovevano essere rilevati dalla fililale;
- sussiste la responsabilità dell'intermediario per aver fornito la cd. "bene emissione" senza adottare le dovute cautele e riserve; in particolare, i clienti non sono stati messi a conoscenza del carattere puramente informativo delle verifiche svolte, né gli sono stati suggeriti strumenti di pagamento più sicuri;
- il fatto che il preposto abbia utilizzato il cellulare del conoscente del frodatore, fidandosi di quest'ultimo, non è stato contestato dall'intermediario nella corrispondenza che ha preceduto il ricorso;
- qualora il cassiere avesse agito con diligenza, rilevando la contraffazione dell'assegno circolare, i ricorrenti stessi non avrebbero concluso il contratto di vendita e il danno non si sarebbe prodotto;
- il Collegio di coordinamento ha stabilito che la banca negoziatrice che abbia ingenerato un simile affidamento è tenuta al pagamento della somma corrispondente al valore facciale del titolo;
- la quantificazione del danno non può essere ridotta nemmeno in considerazione del concorso colposo del danneggiato, che nel caso di specie non è ravvisabile;
- non soltanto si sono recati presso la banca negoziatrice prima di procedere alla vendita, ma si sono anche accertati della veridicità e dell'identità del presunto venditore, effettivamente esistente;
- il sig. E.C. ha, peraltro, voluto visionare attentamente il veicolo prima di procedere con il trasferimento e si è recato unitamente ai ricorrenti presso l'intermediario, così scongiurando ogni dubbio sulla sua mala fede;

- l'assegno circolare, negli scambi tra privati, ha valore di mezzo di pagamento di massima affidabilità;
- hanno dovuto sostenere delle spese legali, causate dalla condotta dell'intermediario, anche in ragione della complessità della questione, per un importo costo pari a € 4.253,00, oltre accessori.

I ricorrenti domandano, quindi, di accertare la responsabilità dell'intermediario convenuto e, per l'effetto di condannarlo al pagamento della somma pari al valore facciale del titolo di euro 48.500,00, oltre rivalutazione e interessi dalla data del reclamo al saldo, maggiorata della somma di euro 7,00 addebitata a titolo di commissioni e della somma di euro 4.253,00, oltre accessori, pari alle spese legali sostenute, oltreché della somma di euro 20,00 per la presentazione dell'odierno ricorso.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto sostiene quanto segue:

- i ricorrenti sono titolari del conto corrente n. *331 presso la filiale di S*;
- nel ricorso non vengono specificate le modalità con cui veniva pubblicizzata la vendita, ma quello che emerge dai fatti è che la trattativa veniva eseguita a distanza e che i ricorrenti non conoscevano il compratore;
- il 23/5/2025 i ricorrenti si presentavano, in compagnia di un altro soggetto, presso la cassa della filiale di S*, al fine di versare l'assegno circolare di € 48.500,00 intestato al cliente;
- le operazioni di versamento presso la cassa si protraevano, stante la difficoltà del lettore ottico a riconoscere il titolo di credito. Tale circostanza non deve ritenersi anomala, in quanto accade relativamente spesso in funzione dello stato di conservazione degli assegni da parte dei clienti;
- il cassiere della filiale ed il gestore del conto corrente, appositamente intervenuto, evidenziavano ai clienti che il titolo di credito era sprovvisto di firma di traenza, consigliando ai clienti di richiedere una modalità alternativa di pagamento, quale il bonifico istantaneo, ovvero di posticipare la vendita ad avvenuto incasso dell'assegno. Veniva, inoltre, sottolineato ai ricorrenti che l'assegno sarebbe stato versato salvo buon fine;
- in considerazione dell'insistenza dei ricorrenti a richiedere la conclusione dell'operazione, il cassiere ricercava il numero di telefono della banca emittente, che cercava di contattare senza ottenere risposta;
- interveniva l'accompagnatore degli odierni ricorrenti, il quale - diversamente da quanto sostenuto dai clienti - semplicemente confermava che il numero telefonico rivenuto dal

cassiere fosse quello appartenente alla banca emittente che, quindi, il cassiere chiamava nuovamente con il telefono della filiale;

- l'accompagnatore dei ricorrenti non ha mai fornito il proprio telefono al cassiere per effettuare la chiamata, né comunicato a quest'ultimo un numero di telefono da contattare;
- ottenuta risposta, il cassiere comunicava ai clienti l'esito della telefonata intercorsa, sottolineando che essa non costituiva garanzia di autenticità del titolo; veniva, altresì, evidenziato ai clienti che l'operazione di versamento non implicava l'immediata disponibilità della somma, in quanto sarebbero stati necessari alcuni giorni affinché l'accredito diventasse definitivo;
- l'aderente avanzava dubbi sull'opportunità di concludere la compravendita nell'immediatezza. Seguiva un conciliabolo tra il cliente, l'aderente e il loro accompagnatore, cui non partecipava alcun addetto dell'intermediario;
- all'esito di tale confronto, i clienti si recavano presso la cassa veloce automatica ed effettuavano - in autonomia e a proprio rischio - il versamento;
- l'utilizzo della cassa automatica è confermato dalla ricevuta fornita al cliente;
- i ricorrenti si allontanavano dalla filiale, insieme al loro accompagnatore, ed andavano verosimilmente a concludere la compravendita del mezzo presso l'ACI PRA;
- la filiale non ha garantito la genuinità dell'assegno circolare e non ha mai comunicato la cd. "bene emissione" dell'assegno;
- tutti i titoli di credito vengono versati salvo buon fine;
- il ricorso è sfornito di prova e in ogni caso non sussiste il nesso di causalità tra la condotta dell'intermediario e il danno lamentato;
- le ulteriori asserite anomalie sull'assegno lamentate dai clienti nel ricorso non sussistono, avendo le BCC, nel rispetto delle regole previste dalla Circolare ABI, discrezionalità nel redigere il formato dei propri assegni circolari;
- l'atto unilaterale di vendita allegato dai ricorrenti di per sé è inidoneo a dimostrare l'effettiva vendita dell'autovettura e la consegna all'acquirente;
- nulla può essere riconosciuto ai clienti (neppure a titolo di rimborso delle spese), il quali avrebbero potuto evitare i danni agendo con l'ordinaria diligenza.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

In via preliminare, i ricorrenti contestano la tardività delle controdeduzioni dell'intermediario convenuto, il quale, invece, afferma di aderire al Conciliatore Bancario e di avere trasmesso tempestivamente le controdeduzioni, entro il termine di trenta giorni.

Rileva il Collegio che le controdeduzioni presentate dalla parte resistente risultano tempestive, sia in relazione al termine di trenta giorni per la trasmissione al Conciliatore bancario (22/10/2025), sia relativamente al successivo termine di quindici giorni per la trasmissione da parte del medesimo Conciliatore bancario (3/11/2025, a fronte di scadenza del termine delle controdeduzioni al 10/11/2025).

Nel merito, si precisa, anzitutto, che i ricorrenti fanno riferimento a una denuncia-querela che avrebbero presentata in data 28/2/2025, ma nel fascicolo non consta una simile querela, sicché non è possibile verificare la ricostruzione fattuale prospettata dagli stessi in tale occasione.

Entrambe le parti hanno prodotto copia dell'assegno, fornendo contrastanti prospettazioni circa l'esistenza (oppure l'inesistenza) di eventuali vizi visibili su tale titolo. Secondo l'intermediario convenuto le lamentate anomalie "non sussistono, avendo le BCC, nel rispetto delle regole previste dalla Circolare ABI, discrezionalità nel redigere il formato dei propri assegni circolari".

In merito ad alcuni specifici snodi fattuali della vicenda, relativi in particolare alle modalità con cui si è svolta la chiamata telefonica e al versamento dell'assegno, le prospettazioni delle parti divergono sensibilmente.

Quanto alla bene emissione, i ricorrenti fanno riferimento alla risposta dell'intermediario al reclamo, affermando che in tale riscontro, sostanzialmente, sarebbe presente un riconoscimento in merito alla concessione della stessa o, comunque, una contraddizione rispetto a quanto successivamente affermato dall'intermediario stesso.

Nel riscontro al reclamo, l'intermediario aveva affermato quanto segue: "la richiesta di bene emissione del titolo può essere concessa dalla banca solo per mera cortesia, come nel caso di specie"; "risulta che l'attività posta in essere dalla filiale sia avvenuta a titolo di mera cortesia ed era stato comunque riferito al [ricorrente] il carattere puramente informativo dell'esito della telefonata, senza quindi garantire l'esito dell'incasso, e suggerito sin da subito, piuttosto, l'opportunità di utilizzare altri strumenti più evoluti – come, ad esempio, i bonifici istantanei – per la certezza del pagamento".

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In relazione alla “bene emissione”, nel fascicolo agli atti non sono presenti evidenze che forniscano prova circa le eventuali dichiarazioni - orali - effettuate dalle parti (e segnatamente dal personale della filiale) nel corso dell’incontro in esame.

Questo Collegio deve rammentare come, nel procedimento ABF, non sia ammessa l’escussione testimoniale, e risulti, pertanto, concretamente impossibile in questa sede appurare l’esattezza delle rispettive versioni fornite dalle parti sull’accaduto.

Risulta, invece, pacifico che il versamento dell’assegno non sia stato effettuato presso lo sportello della filiale, bensì – successivamente - presso una cassa automatica, servizio che i clienti ordinariamente utilizzano in autonomia. Ad ogni modo, nel caso di specie non constano evidenze circa l’eventuale ruolo svolto dal cassiere al momento del versamento dell’assegno presso la cassa automatica. Ne deriva che, stando ai documenti e alle dichiarazioni agli atti del presente procedimento, una responsabilità dell’intermediario convenuto nel processo di causazione dell’evento dannoso lamentato dai ricorrenti non è ravvisabile, mentre, al contrario, risulta evidente il ruolo eziologico determinante giocato dalla negligenza dei ricorrenti stessi, i quali hanno consegnato al compratore il bene oggetto della vendita senza verificare il buon fine della riscossione dell’assegno.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE