Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 4 novembre 2025 parte ricorrente espone che: era titolare, unitamente alla cointestataria, di un Buono fruttifero indicizzato all'inflazione; in data 14/7/2025 riceveva una missiva dall'intermediario che informava di un errore di calcolo nel conteggio del valore di rimborso effettuato dall'ente emittente e preannunciava lo storno dell'importo accreditato in eccedenza, che sarebbe stato effettuato il giorno 23/7/2025; nella medesima data sporgeva reclamo per il tramite del legale incaricato; l'intermediario riscontrava il reclamo in data 12/8/2025 confermando la correttezza del proprio operato; in particolare deduce: l'illegittimità dello storno unilaterale per violazione dei principi di buona fede nell'esecuzione del contratto, nonché di diligenza professionale e di legittimo affidamento, specie in considerazione della asimmetria informativa e della situazione soggettiva della controparte cointestataria (pensionata); la violazione dei principi in tema di onere probatorio, in quanto il recupero del presunto indebito sarebbe dovuto avvenire tramite azione giudiziale ex 2033 cc esperibile solo fornendo prova della pretesa non debenza dell'importo riconosciuto in eccesso, che nel caso in esame non è stata fornita; la correzione unilaterale di poste accreditate sul rapporto intestato ai clienti si rivela del tutto arbitraria in quanto non risulta prevista in contratto; la previsione della possibilità di usufruire di un "beneficio" pari al 10 % dell'importo stornato (sino alla concorrenza massima di Euro 150,00), a condizione della sottoscrizione di un nuovo buono, appare sintomatica della consapevolezza della illegittimità della condotta tenuta dall'intermediario convenuto; infine, deduce l'illegittimità dello

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

storno effettuato al lordo delle ritenute fiscali, mentre il primo accredito sarebbe stato nettato delle ritenute medesime.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo che sia accertata l'illegittimità dello storno unilaterale per violazione dei principi di buona fede, correttezza, diligenza professionale, legittimo affidamento del risparmiatore; la restituzione della somma stornata; in subordine, la sua determinazione al netto delle ritenute fiscali previste per legge.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario precisa che: i ricorrenti acquistavano in data 17 marzo 2015 il buono fruttifero dematerializzato serie J47 indicizzato all'inflazione italiana, regolato sul libretto di risparmio cointestato, per un valore nominale di Euro 30.000,00; alla scadenza del 17/3/2025 veniva rimborsato l'importo di Euro 42.810,96; con raccomandata del 14/7/2025 comunicava ai ricorrenti che gli interessi erano stati erroneamente calcolati in misura maggiore rispetto a quelli dovuti, per via dell'applicazione di un coefficiente di indicizzazione errato da parte dell'Istituto emittente e che, pertanto, si sarebbe proceduto in data 23/7/2025 allo storno della somma in eccedenza di Euro 6.695,97 illegittimamente corrisposta; con missiva del 23/7/2025 i ricorrenti contestavano la legittimità del menzionato storno; i buoni indicizzati all'inflazione: garantiscono il rimborso del capitale rivalutato in base all'andamento degli indici di incremento del costo della vita aumentato degli interessi pattuiti; i meccanismi di calcolo degli interessi e della rivalutazione sono descritti nel foglio informativo; all'importo così ottenuto va sottratto il valore delle ritenute fiscali e l'imposta di bollo ove applicabile; il capitale si rivaluta a partire dal primo anno e fino al momento del rimborso; gli interessi sono calcolati su base bimestrale in regime di capitalizzazione semplice e capitalizzati annualmente in regime composto; vengono corrisposti al momento del rimborso del titolo; per un errore di inserimento dei dati il coefficiente di indicizzazione generava un tasso inflattivo doppio rispetto a quello reale: a scadenza è stato rimborsato un valore di euro 42.810,96 in luogo di quello corretto di Euro 36.114.99; trattasi di un mero errore di calcolo, infatti: i) la parte caduta in errore non è stata indotta a stipulare il contratto da una distorta rappresentazione della realtà determinante del suo consenso; ii) l'errore era riconoscibile con l'ordinaria diligenza; quanto alla legittimità dello storno unilaterale in caso di errori di calcolo, deduce che: i ricorrenti sottoscrivevano in data 3/2/2016 il modulo di sostituzione del libretto N**O** con il nuovo prodotto denominato libretto S**; con avviso del 12/2/2018 pubblicato in Gazzetta Ufficiale, l'ente emittente si avvaleva della facoltà di integrare unilateralmente le condizioni generali di contratto con la possibilità per l'intermediario convenuto di stornare in qualsiasi momento dai libretti gli importi non dovuti indebitamente e/o erroneamente accreditati sugli stessi; i ricorrenti ammettono che si sia in presenza di un errore di calcolo dei coefficienti di indicizzazione e pertanto non è necessario far accertare in sede giudiziale la debenza dell'importo oggetto di storno; nel caso di specie non opera alcun principio a tutela del legittimo affidamento in quanto i ricorrenti hanno sempre avuto la possibilità di essere edotti del rendimento del buono indicizzato attraverso un simulatore disponibile sul sito dell'intermediario per tutti i dieci anni di durata del buono; i richiami giurisprudenziali citati da controparte si rivelano del tutto inconferenti; infondata è l'ultima eccezione avversaria in merito alla presunta illegittimità dello storno perché operato al lordo della ritenuta fiscale del 12,50 %, in quanto l'importo è stato determinato nettando la percentuale relativa agli oneri fiscali.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

La presente controversia riguarda un Buono Fruttifero (BF) indicizzato all'inflazione (Serie J47) del valore nominale di Euro 30.000,00, giunto alla sua naturale scadenza decennale il 17 marzo 2025.

Alla scadenza, l'intermediario ha liquidato il buono accreditando sul Libretto Smart dei ricorrenti la somma di Euro 42.810,96, di cui Euro 12.810,96 a titolo di rivalutazione ed interessi; circa quattro mesi dopo, veniva inviata una comunicazione ai ricorrenti dichiarando un errore materiale nel calcolo.

In particolare, l'intermediario sostiene che, a causa di un coefficiente di indicizzazione errato nel sistema informatico, è stata corrisposta una somma superiore al dovuto; il valore corretto secondo i Fogli Informativi sarebbe stato di Euro 36.114,99.

Pertanto, l'intermediario procedeva allo storno unilaterale di Euro 6.695,97 direttamente dal Libretto di risparmio, senza il consenso dei ricorrenti.

Parte ricorrente contesta la legittimità dello storno unilaterale per violazione dei principi di buona fede nell'esecuzione del contratto, nonché di diligenza professionale e di legittimo affidamento, specie in considerazione della asimmetria informativa e della situazione soggettiva della controparte cointestataria (pensionata); sostiene che l'intermediario non possa esercitare un potere di "autotutela privata", prelevando somme da un conto corrente o libretto, senza un titolo giudiziale.

Contesta, inoltre, che il prelievo sia avvenuto al "lordo" delle ritenute fiscali, mentre il primo accredito sarebbe stato effettuato al netto delle ritenute medesime.

L'intermediario, dal canto suo, rappresenta che: in generale, i BF indicizzati all'inflazione – tra cui rientrano quelli con serie J47 (corrispondente a quella del BF in controversia) – sono prodotti finanziari nominativi con obbligo di rimborso assistito dalla garanzia dello Stato. L'investimento garantisce l'applicazione di tassi di interesse sul capitale eventualmente rivalutato in base all'andamento dell'inflazione italiana; l'istituto convenuto collabora in veste di collocatore con il soggetto emittente in virtù di accordi che regolano i rispettivi diritti e doveri; il valore di rimborso del BF Indicizzato è composto: dal valore del capitale riscattato; dal valore della rivalutazione di tale capitale per l'effetto dell'inflazione italiana; dal valore degli interessi lordi riconosciuti sul capitale rivalutato; all'importo così ottenuto va poi sottratto il valore delle ritenute fiscali e l'imposta di bollo, ove applicabile; secondo quanto previsto dal Foglio Informativo (cfr. all. 2– art. 4 – "*Modalità di calcolo degli interessi e rivalutazione del capitale*") i tassi d'interesse fissi annui lordi praticati sui BF Indicizzati si applicano sul capitale eventualmente rivalutato, unitamente al tasso effettivo di rendimento minimo alla fine di ciascun periodo di possesso; il capitale si rivaluta a partire dal primo anno e fino al momento del rimborso; gli interessi sono calcolati su base bimestrale in regime di capitalizzazione semplice e capitalizzati annualmente in regime composto; gli interessi sono corrisposti al momento del rimborso del titolo; il meccanismo di rivalutazione del capitale è descritto nella successiva Parte III al Par. "*Termini e modalità di rivalutazione del capitale*" e alla Tabella B sono riportati i coefficienti utili per la determinazione dell'importo minimo lordo e netto riconosciuto alla scadenza di ogni bimestre a decorrere dalla data di sottoscrizione.

L'intermediario riferisce di aver liquidato ai ricorrenti il BF dematerializzato in controversia – sottoscritto in data 17/03/2015 giunto a naturale scadenza in data 17/03/2025 – conteggiando un importo non

corretto in relazione agli interessi maturati, per via di un errore nell'inserimento nel sistema informativo dei coefficienti di liquidazione per il calcolo dei rendimenti, addebitabile all'emittente del BF.

Nello specifico rappresenta di aver erroneamente accreditato sul libretto di risparmio dei ricorrenti una somma complessiva pari a Euro 42.810,96 – di cui Euro 30.000,00 per capitale ed Euro 12.810,96 per rivalutazione e interessi – in luogo di quella corretta di Euro 36.114,99 – di cui Euro 30.000,00 per capitale ed Euro 6.114,99 per rivalutazione e interessi – e, quindi, con una maggiorazione di Euro 6.695,97 non dovuta.

In relazione ai conteggi effettuati per determinare il rendimento corretto del BF in controversia, la parte resistente afferma che: lo stesso rendimento è ottenuto – secondo quanto indicato nel Foglio Informativo – moltiplicando l'importo sottoscritto (Euro 30.000,00) per il Coefficiente di Capitalizzazione Complessivo lordo (1,25580932), decurtato dell'imposta sostitutiva sugli interessi (pari al 12,50% degli interessi lordi) e dell'imposta di bollo (pari allo 0,20% del capitale per anno) ove applicabile; poiché il Coefficiente di Capitalizzazione Complessivo netto è, dunque, pari a 1,203833160, si ottiene il valore di rimborso del BPF indicizzato: Valore di Rimborso Corretto: Euro 30.000,00 x 1,203833160 = Euro 36.114,99; il conteggio effettuato è rappresentato dalle tabelle A e B, inviate a parte ricorrente in allegato alla comunicazione del 14/07/2025 ed elaborate sulla base della disciplina prevista dal foglio informativo.

Il Collegio evidenzia che parte ricorrente non contesta la correttezza dei suddetti calcoli, limitandosi a ritenere non legittimo lo storno che, a suo avviso, avrebbe necessitato di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria a seguito dell'esercizio di azione di ripetizione di indebito da parte dell'intermediario.

In difetto, sostiene che si sia realizzata l'illegittima inversione dell'onere della prova, nel momento in cui, con l'esercizio dello storno diretto, parte convenuta non ha dovuto dimostrare in giudizio la fondatezza della propria pretesa e quindi la sussistenza dell'errore di calcolo.

L'intermediario ha eccepito che per lo storno di Euro 6.695,97, effettuato sulla base dei conteggi sopra indicati, non fosse necessario un provvedimento giudiziale a seguito di azione ex art. 2033 c.c. in ragione di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto che disciplinano il libretto di risparmio postale e su cui è regolato il BF in questione.

In proposito, parte resistente ricostruisce la disciplina contrattuale del rapporto, alla luce delle modifiche intercorse nel tempo, riferendo nello specifico che: in data 3/2/2016, i ricorrenti sottoscrivevano il modulo di sostituzione del Libretto N** O** con il cd. "Libretto S**", dichiaravano di aver ricevuto e di accettare le condizioni di cui al Foglio Informativo e le condizioni contrattuali del "Libretto S**" e accettavano espressamente la sostituzione delle precedenti condizioni contrattuali ed economiche con le Condizioni Generali di Contratto del Libretto S**, soggette al meccanismo di modifica unilaterale da parte dell'ente emittente da pubblicizzare mediante avvisi in Gazzetta Ufficiale; con avviso del 12 febbraio 2018, regolarmente pubblicato in Gazzetta Ufficiale, l'emittente si avvaleva della facoltà di integrare unilateralmente le Condizioni Generali di Contratto del Libretto Smart, fatto salvo il diritto del sottoscrittore di recedere senza penalità nei successivi 15 giorni e di ottenere in sede di liquidazione del rapporto l'applicazione delle condizioni precedentemente praticate; per effetto di tale integrazione è stata prevista la *"…possibilità per [l'intermediario] di stornare dai libretti, in qualsiasi momento, gli importi non dovuti indebitamente e/o erroneamente accreditati sugli stessi (art. 3, comma 15, delle Condizioni Generali di Contratto del Libretto Ordinario e art. 3, comma 16, del Libretto Smart); tale clausola di storno - da quel momento in poi presente in tutte le successive Condizioni Generali di

Contratto che regolano i libretti, ivi comprese quelle attinenti al Libretto S** – veniva recepita anche nelle "*Condizioni Generali di Contratto applicabili per i rapporti aperti sino al 13 aprile 2025*" attualmente in vigore laddove si legge che "*il Cliente autorizza preventivamente [l'intermediario] a stornare, in qualsiasi momento, gli importi non dovuti relativi a somme indebitamente e/o erroneamente accreditate sul suo libretto*" (art. 3, co. 16).

Il Collegio, esaminata la documentazione in atti e valutate le argomentazioni delle parti, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, occorre valutare la legittimità della procedura di storno operata dall'intermediario sul Libretto Smart dei ricorrenti.

Parte ricorrente eccepisce l'arbitrarietà di tale condotta, sostenendo l'assenza di una base contrattuale.

Tuttavia, dall'esame del regolamento negoziale che disciplina il rapporto di libretto (su cui è stato regolato il Buono fruttifero), emerge che l'art. 3, comma 16, delle Condizioni Generali di Contratto – nella versione applicabile al caso di specie – stabilisce espressamente che: *"il Cliente autorizza preventivamente [l'intermediario] a stornare, in qualsiasi momento, gli importi non dovuti relativi a somme indebitamente e/o erroneamente accreditate sul suo libretto"*.

Tale clausola risulta essere stata legittimamente introdotta tramite la procedura di modifica unilaterale di cui all'art. 118 TUB (pubblicata in G.U. il 12/02/2018) alla quale i ricorrenti non si sono opposti nei termini di legge.

Pertanto, l'operazione di storno non può ritenersi arbitraria, trovando la sua fonte in una specifica pattuizione contrattuale.

Nel merito, l'intermediario ha fornito prova documentale che l'accredito della somma di Euro 42.810,96 è stato frutto di un errore materiale nel calcolo dei coefficienti di indicizzazione applicati dal sistema informatico dell'emittente.

Nello specifico, è stato accertato che il tasso inflattivo applicato era superiore a quello reale previsto dai Fogli Informativi del Buono.

Poiché la somma spettante, calcolata correttamente, ammontava a Euro 36.114,99, la differenza percepita dai ricorrenti configura un'ipotesi di indebito oggettivo ex art. 2033 c.c.

L'esistenza della clausola contrattuale sopra citata esonera l'intermediario dalla necessità di esperire preventivamente un'azione giudiziale, consentendo il recupero diretto della somma erroneamente corrisposta.

Parte ricorrente lamenta la violazione dei principi di buona fede e di tutela del legittimo affidamento.

Il Collegio osserva che, affinché l'affidamento sulla definitività di un accredito sia tutelabile, è necessario che il cliente dimostri di aver subito un pregiudizio concreto o di aver compiuto scelte economiche irreversibili confidando sulla disponibilità di tali somme.

Nel caso di specie, il Buono è giunto alla sua naturale scadenza.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Non si configura, dunque, un danno da "scelta economica indotta" (come avverrebbe in caso di estinzione anticipata sollecitata dall'errore dell'intermediario).

Nella specie i ricorrenti non hanno fornito prova di un eventuale pregiudizio in concreto derivante dallo storno lamentato, limitandosi a menzionare la qualità di “pensionata” della cointestataria che non appare di per sé sufficiente a giustificare una deroga al principio del recupero dell'indebito.

Infine, con riferimento alla domanda subordinata riguardante il ricalcolo dello storno (asseritamente effettuato al lordo delle ritenute fiscali), le contestazioni dei ricorrenti appaiono prive di supporto probatorio.

L'intermediario ha analiticamente dimostrato che lo storno ha riguardato esclusivamente la differenza tra l'importo netto erroneamente accreditato e l'importo netto effettivamente dovuto, applicando correttamente l'aliquota fiscale del 12,50% e l'imposta di bollo dello 0,20%.

Non emergono, pertanto, profili di illegittimità nel computo delle somme recuperate.

Per i motivi sopra esposti, il ricorso deve essere respinto, confermando la legittimità dell'operato dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE