Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 09/06/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 9 febbraio 2026, afferma che:

- in data 26 giugno 2024 apriva un conto deposito presso l'intermediario al fine di usufruire dell'offerta per 6 mesi di un rendimento al 3,5% lordo.
- l'operazione di apertura è stata fatta presso lo sportello fisico di Milano, e condotta da un operatore in presenza;
- al termine dei sei mesi si accorgeva che il rendimento riconosciuto era stato solo del 0,50% lordo, e contattato l'intermediario, veniva a conoscenza del fatto che il mancato riconoscimento del pagamento del 3,5% era dovuto al fatto che non avesse richiesto una carta di debito, come previsto dal contratto: tuttavia, tale condizione non era stata comunicata in fase di apertura dall'operatore, altrimenti avrebbe ovviamente provveduto a richiederla ed utilizzarla.

Chiede che gli venga riconosciuto il rendimento del 3,5% lordo per sei mesi sui 100.000,00 euro versati in conto.

L'intermediario, con le controdeduzioni, afferma quanto segue:

- il ricorrente intrattiene presso la banca il rapporto di conto corrente A* n. *45, aperto in data 13 giugno 2025; altresì è titolare del rapporto di conto A* n.*78 aperto in data 24 giugno 2025 al fine di beneficiare dell'iniziativa promozionale promossa dalla banca dal 25 maggio 2025 al 19 luglio 2025, denominata **"**3,50% per 6 mesi per i Nuovi Clienti Conto A* e Conto Corrente A* con Carta di Debito";
- l'iniziativa promozionale individua espressamente le finalità per le quali è stata promossa, ossia al fine di incentivare: l'apertura di un conto corrente, l'attivazione dello stesso con un primo versamento; la richiesta, l'attivazione e l'utilizzo per un importo minimo di spesa di una carta di

debito Mastercard emessa dall'intermediario, collegata al conto corrente; l'apertura di un conto di deposito a risparmio non vincolato e l'attivazione dello stesso con un primo versamento.

- è altresì previsto che i destinatari attivino entro e non oltre il 30 settembre 2025 la carta di debito associata al suddetto conto corrente e abbiano utilizzato la stessa per effettuare una o più transazioni per un importo complessivo minimo di € 100,00;
- alla luce delle suddette previsioni regolamentari, risulta evidente come l'odierno ricorrente non fosse in possesso dei requisiti richiesti per l'adesione alla promozione, atteso che alla data del 30 settembre 2025 lo stesso non aveva chiesto l'attivazione della carta di debito (e di conseguenza non ha raggiunto l'importo di utilizzo dello strumento di pagamento previsto).
- nelle condizioni è altresì specificato che la banca avrebbe verificato il puntuale rispetto dei termini e delle condizioni dell'iniziativa e, nel caso in cui tali condizioni non risultassero rispettate, la stessa avrebbe applicato il "Tasso Base" a partire dalla data dell'1/08/2025. Per tale motivo, non essendo stata rispettata la condizione sopracitata, la banca ha applicato, alle somme depositate sul conto intestato, il tasso promozionale del 3,5% lordo fino al 30 luglio 2025 e il tasso base (pari allo 0,50 %) a partire dal 1° agosto 2025;
- non sono ravvisabili profili di censura nella condotta dell'intermediario, il quale ha operato nel pieno rispetto dei principi di chiarezza, trasparenza e correttezza, facendo in modo che nel regolamento dell'iniziativa promozionale risultino espliciti, comprensibili e facilmente verificabili tutti i requisiti necessari per poter accedere alla promozione, consentendo ai clienti di valutare in modo consapevole la propria eventuale idoneità. Di conseguenza, le censure avanzate dal cliente risultano infondate, in quanto anche a voler prescindere dalle contestazioni relative all'assistenza ricevuta dall'agente, che si contesta essere stata inadeguata, il cliente era tenuto, secondo principi di ordinaria diligenza, a consultare il regolamento promozionale, che costituisce la fonte primaria e prevalente di disciplina dell'iniziativa, nel quale le condizioni di adesione sono esposte in modo chiaro, trasparente e non equivoco.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Con le repliche il cliente insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso e in particolare che l'operatore avrebbe dovuto assegnargli direttamente la carta essendo essenziale per accedere alla promozione.

L'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto la mancata applicazione del tasso di interesse promosso dall'intermediario.

Sta di fatto che l'intermediario nega ricorressero i presupposti per l'applicazione della invocata promozione.

Più precisamente dalla documentazione prodotta emerge quanto segue.

Dal 25 maggio 2025 al 19 luglio 2025, la banca ha promosso un'iniziativa commerciale denominata "3,50% per 6 mesi per i Nuovi Clienti Conto A* e Conto Corrente* con Carta di Debito".

L'iniziativa promozionale, nella sezione dedicata all'"Oggetto", individua espressamente le finalità per le quali è stata promossa, ossia: l'apertura di un conto corrente; la richiesta, l'attivazione e l'utilizzo per

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

un importo minimo di spesa di una Carta di Debito Mastercard; l'apertura di un conto di deposito a risparmio non vincolato.
Nella sezione "meccanica e modalità di adesione" è altresì previsto al punto 3 che i destinatari attivino entro e non oltre il 30 settembre 2025 la Carta di Debito (o una delle Carte di Debito in caso di Conto Corrente cointestato) associata al suddetto Conto Corrente e utilizzino la stessa per effettuare una o più transazioni per un importo complessivo minimo di € 100,00.
Nelle condizioni è altresì specificato che la banca avrebbe verificato il puntuale rispetto dei termini e delle condizioni dell'iniziativa e, nel caso in cui tali condizioni non risultassero rispettate, la stessa avrebbe applicato il "Tasso Base" a partire dalla data del 01/08/2025.
Risulta che il ricorrente non fosse in possesso dei requisiti richiesti per l'adesione alla promozione, atteso che alla data del 30 settembre 2025 lo stesso non aveva attivato la carta di debito.
Tutto ciò, oltre che attestato dalle evidenze in atti, risulta pacifico tra le parti.
La doglianza sollevata dal cliente si appunta infatti sulla circostanza che, essendosi recato personalmente alla filiale per compiere la procedura necessaria al fine di usufruire della promozione e avendo fatto specificatamente richiesta di ciò all'operatore della banca, quest'ultimo avrebbe dovuto renderlo edotto di tutte le condizioni necessarie al fine di poter usufruire della promozione, assegnandogli in automatico la carta di debito.
Sta di fatto che in atti non vi è alcuna evidenza del contenuto delle conversazioni intercorse fra l'addetto dell'intermediario ed il cliente.
A fronte della mancanza di prova di quanto asserito dal cliente in ordine al preteso comportamento negligente del dipendente dell'intermediario vi è che tutte le informazioni relative alle modalità per accedere alla promozione erano fruibili attraverso la consultazione del regolamento promozionale, che costituisce la fonte primaria e prevalente di disciplina dell'iniziativa, nel quale le condizioni di adesione sono esposte in modo chiaro, trasparente e non equivoco.
Tutto quanto esposto non può che concludersi per l'infondatezza della domanda.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE