

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CONTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCCHINI GUASTALLA

Nella seduta del 14/01/2014, dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

La controversia verte sulla richiesta di riconoscimento, in favore del ricorrente, di un importo di € 371,69 quale differenza sui cambi in relazione all'acquisto di obbligazioni in valuta turca.

Più precisamente, il ricorrente ha premesso di aver effettuato, nel corso del mese di agosto 2011, tramite il servizio di banca *on line* fornito dalla convenuta, *"in tre tranche e in tre giorni diversi acquisti per complessivi nominali 50.000= obbligazioni RBS 11/15 9% TRY (LIRA TURCA)-ISIN XS0609262471"*.

Ha riferito che, a differenza di altra circostanza concernente un'operazione in dollari, il cambio EUR/TRY adottato dalla convenuta alle predette operazioni è stato, in senso sfavorevole, *"ben al di fuori sia dai range di cambio (minimo/massimo) rilevati nelle tre giornate da FOREX che dalla rilevazione Banca d'Italia UIC"*. Ne ha contestato, pertanto, l'applicazione alle operazioni effettuate, respingendo, di tempo in tempo, le affermazioni della convenuta in ordine all'avvenuta abolizione del *fixing* delle valute e della connotazione meramente indicativa dei valori pubblicati sui predetti siti.

Ha calcolato, quindi, i cambi medi relativi alle tre giornate in questione e la differenza con i cambi applicati, quantificando in € 371,69 la differenza a proprio favore, della quale ha chiesto il riconoscimento.

Le contestazioni sono state avanzate dal ricorrente con una serie di *e-mail* a partire dal 18 agosto 2011, sempre riscontrate dall'intermediario.

Il ricorrente ha rappresentato la vicenda anche alla redazione di un quotidiano economico-finanziario nazionale, che – senza entrare nel merito della questione sottoposta - ha pubblicato in data 24 dicembre 2011 la lettera del ricorrente e la risposta della convenuta. L'ultimo reclamo è stato presentato, sempre via email, il 7 dicembre 2012 con formulazione di proposta di definizione bonaria della controversia. L'intermediario ha risposto, in data 13 dicembre 2012, ribadendo la correttezza del proprio operato.

Con ricorso sottoscritto in data 15 febbraio 2013 il ricorrente ha chiesto la corresponsione di un importo di € 371,69 quale differenza sui cambi in relazione all'acquisto delle obbligazioni in questione.

Nelle proprie controdeduzioni, presentate tramite il Conciliatore Bancario, il 12 aprile 2013, la resistente ha eccepito che la materia del contendere sarebbe relativa a servizi d'investimento, come tale esclusa dalla cognizione dell'ABF, *“trattandosi di operazioni di acquisto di obbligazioni estere nelle quali le valutazioni [rectius la valutazione] sull'andamento della valuta di riferimento rispetto all'euro è parte integrante dell'investimento”*.

Sempre in sede di controdeduzioni l'intermediario – riportandosi al contenuto delle risposte già indirizzate al proprio cliente - nel merito, ha argomentato come segue:

- ha confermato che le operazioni di acquisto di obbligazioni in questione sono state eseguite dal ricorrente nelle date 4,8 e 9 agosto 2011, riferendo che la valuta di regolamento applicata è quella dei giorni 9, 11 e 12 agosto 2011;
- ha riferito, tra l'altro, che:
  - in conformità alla legge n. 312/1993 che ha abolito il *fixing* delle valute, la banca *“assume il valore di cambio 'in durante', ovvero in un qualunque momento all'interno dell'intera giornata lavorativa”*;
  - gli *“usi di mercato internazionale prevedono lo scarto di due giorni lavorativi tra la data di negoziazione della divisa e quella della liquidazione dell'operazione”*;
  - la valuta turca *“appartiene all'emerging market, poco liquida”* nonché *“caratterizzata da grandi e repentine fluttuazioni”*;
  - la lira turca, per ragioni di ordine sociopolitico, avrebbe subito una svalutazione di *“quasi il 9%”* tra il 1° e il 23 agosto 2011; in considerazione del più elevato *“margine di rischio in caso di repentino spostamento dei mercati”*, lo spread applicato – più marcato con riguardo all'operazione del 5 agosto e *“maggiormente in linea”* nel caso delle ulteriori operazioni – è risultato *“discostato dal mercato, ma in linea con i parametri applicati dal sistema bancario italiano”*;
  - le quotazioni pubblicate su uno dei quotidiani di informazione socio-economica *“rappresentano un valore di riferimento e non quello con il quale vengono regolate le operazioni di compravendita... omissis... sono la media calcolata su dati ricevuti da alcuni intermediari istituzionali, e, in ogni caso, un conto è la rilevazione, altra cosa è l'effettivo incrocio tra la domanda di acquisto e quella di vendita”*.

La convenuta ha chiesto di *“dichiarare, in prima istanza, la non procedibilità del ricorso per mancata competenza della materia, e respingere comunque il ricorso presentato dallo stesso per non corretta interpretazione dell'applicazione del cambio su operazioni di trading on line”*.

Nel corso della riunione del 14.11.13 questo Collegio rilevava che le parti non avevano prodotto documentazione contrattuale utile a verificare le pattuizioni in tema di tassi di

cambio applicabili né altra di trasparenza o relativa alla fase precontrattuale. Pertanto, deliberava di richiedere *“alla parte più diligente” di provvedere “a depositare la documentazione contrattuale relativa alle condizioni di acquisto e vendita di valuta straniera”*.

Con nota del 3 dicembre 2013 la convenuta ha segnalato il decesso del ricorrente, avvenuto il 3 giugno 2013, richiedendo *“cortesie indicazioni circa la prosecuzione del ricorso ad opera degli aventi diritto, ovvero circa la sua sospensione o archiviazione”*. La lettera è stata riscontrata dalla Segreteria Tecnica il successivo 5 dicembre 2013, precisando, tra l'altro, che *“l'evento non estingue il procedimento”*.

In data 5 dicembre 2013 il coniuge del ricorrente, cointestatario del ricorso, nell'esplicitare il proprio interesse a proseguire nello stesso (*“poiché mio marito... omissis... è venuto a mancare... omissis... io sottoscritta... omissis... faccio le sue veci”*), in esito alla richiesta del Collegio (riunione del 14 novembre 2013), non ha prodotto quanto richiesto, ma altra documentazione, che include le note informative relative alle tre operazioni d'acquisto contestate, già prodotte in sede di ricorso.

Parte convenuta ha inviato, in data 18 dicembre 2013, una nota alla quale ha allegato la seguente documentazione:

**Allegati:**

1. Contratto di Deposito Titoli – Documento sui rischi generali degli investimenti in strumenti finanziari,
2. Contratti per la prestazione di Servizi ed Attività d'Investimento e Servizi Accessori Informativa preliminare alla Clientela,
3. Condizioni Generali per la prestazione dei servizi di investimento con Webank.

**DIRITTO**

La controversia si inquadra nell'ambito della diligenza dell'intermediario nella negoziazione di valute.

Giova anzitutto affrontare l'eccezione preliminare sollevata dall'intermediario resistente, eccezione che si rivela priva di fondamento, avendo l'ABF già affermato la propria competenza in relazione alla negoziazione di valute con la clientela (cfr. le decisioni n. 82/11 e n. 435/12, relative all'applicazione del tasso di cambio Euro/ISK a operazioni su obbligazioni BEI).

Del pari, prendendo atto dell'avvenuto decesso dell'originario ricorrente, deve ricordarsi che la normativa interna alla Banca d'Italia per il funzionamento dell'ABF (Guida operativa per il funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, Parte Prima, Sezione II, paragrafo 2.4.3) prevede che *“nel caso in cui il cliente muoia nel corso del procedimento, ovvero perda la capacità di agire, o ancora si apra una successione a titolo particolare o universale relativa al rapporto contrattuale oggetto di ricorso, il procedimento prosegue nei confronti delle parti originarie, a meno che i successori non manifestino autonomamente l'interesse a subentrare nel ricorso. In quest'ultimo caso la Segreteria tecnica acquisisce al fascicolo del ricorso la manifestazione di volontà dei successori e la pronuncia è emessa nei loro confronti. ...”*.

Ne deriva che è pienamente ammissibile la richiesta della moglie del ricorrente di proseguire nel ricorso presentato dal *de cuius*. La pronuncia andrà, dunque, emessa nei confronti di costei.

Svolta tali necessarie premesse e prima di esaminare nel merito la controversia sembra opportuno riportare alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

Non sono oggetto di contestazione le singole date in cui le operazioni di acquisto di obbligazioni in questione sono state eseguite dal ricorrente (4, 8 e 9 agosto 2011) né, di



fatto, quelle del regolamento (9, 11 e 12 agosto 2011). Per le tre operazioni le parti hanno prodotto le note informative rispettivamente datate 5, 9 e 10 agosto 2011, dalle quali si evince l'applicazione dei seguenti tassi di cambio:

- a. 1<sup>a</sup> operazione: 2,4216;
- b. 2<sup>a</sup> operazione: 2,4958;
- c. 3<sup>a</sup> operazione: 2,4823.

La resistente ha prodotto evidenza dei *deal* relativi alla negoziazione di valuta tra la stessa e un intermediario terzo; tali evidenze riportano i tassi di cambio di seguito indicati:

- a. - 5 agosto 2011: 2,46100 e 2,45300;
- b. - 9 agosto 2011: 2,52500;
- c. - 10 agosto 2011: 2,50972

Si riportano nella tabella di seguito i cambi giornalieri risultanti dal sito della Banca d'Italia per le date in questione. Si precisa che il suddetto sito, nella pagina web che introduce alle ricerche sui singoli tassi di cambio, specifica quanto segue:

*“I cambi delle valute contrassegnati, nelle singole quotazioni, dalla nota 74, sono rilevati secondo le procedure stabilite dal SEBC. Per le altre valute i tassi di cambio, derivano da semplici cross rate, non costituiscono quotazioni ufficiali e hanno carattere puramente indicativo. Esse derivano da fonti istituzionali o comunque ritenute affidabili e rappresentative dei relativi mercati. La Banca d'Italia declina ogni responsabilità in merito ad eventuali, e per qualsiasi ragione causati, errori o inesattezze”.*

	Data	Valuta	Quotazione	Convenzione di cambio	Nota
	04/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.4567	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	05/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.4556	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	08/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.4837	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	09/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.5164	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	10/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.5171	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	11/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.535	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺
	12/08/2011	Lira Turchia (nuova)	2.5346	Quantità di valuta per 1 Euro	74 ☺

Si riporta di seguito l'evidenza relativa alle quotazioni di fonte FOREX prodotta dal ricorrente in allegato al ricorso:



Dati Storici EUR/TRY | Tassi Presendenti Euro Lira

La rete Fusion Media: **Forex**

Imposta come Homepage | Aggiungi ai Preferiti

**FOREXPROS** FINANCIAL MARKETS WORLDWIDE

Ebook gratuito  
Inizia ora!  
Nessuna esperienza necessaria

Diventa un trader professionista  
MARKETS.COM

Bienvenuto Ospite! Registrazione | Accesso

"EUR/USD" o "GOOG"

Agosto 11, 2011 07:30 GMT

Quote in Tempo Reale **BROKERS** ELENCO SOFTWARE FORMAZIONE

New York Chiuso Londra Aperto Milano Aperto

Grafici Tecnica Fondamentale Notizie Valute Strumenti Banche Centrali Eventi Forex

Diventa un trader professionale Nessuna esperienza necessaria  
EBOOK GRATUITO Inizia ora! MARKETS.COM

Inizio Valute EUR/TRY Historical Data

Dati Storici EUR/TRY

Ricevi dati storici gratuiti per EUR/TRY (Euro Lira). E' possibile trovare il prezzo di chiusura e di apertura, come anche il massimo e il minimo e la percentuale di cambio della coppia di valute per la fascia temporale selezionata. I dati possono essere visionati in intervalli di tempo giornalieri, settimanali e mensili. Nel fondo della tabella si trova il riassunto delle informazioni della coppia di valute per fascia temporale selezionata.

Regioni Nord America America Centrale Sudamerica Asia Pacifico Europa Medio Oriente Africa Caraibi

Dati Storici EUR/TRY Ottieni Prezzi Storici per  Ricerca

Torna A Valuta Singola/Tassi Incrociati Aggiungi al Portfolio Mi piace 0

**2.5113 -0.0075 (-0.30%)**

07:48 GMT - Dati streaming (Responsabilità)

Qual'è la sua opinione?  
0

Opinioni degli Utenti:  
0% | 100%  
Ritrazia Ribassista

Offerta 2.5103 Richiesta 2.5123  
Apertura 2.5188 Max 2.5323 Min 2.5056

Broker Forex

AVAFX hedefonline youtradeFX FOREX.com Free.MTS 4XP OMIG ACM Sumbird UFX BANK 30% bonus NORD FX FXCM OANDA FxPro VANTAGE FX TRADEWLCFX GO Free training FOREXYARD 50% bonus

Panoramica Grafico Sezione Tecnica Opinioni

Informazioni Dati Storici Cambia Valute

Dati Storici

Data inizio / Data fine: Fascie Orarie dei Grafici:  
Data Inizio: 12/07/2011 @ Giornaliero  
Data Fine: 11/08/2011

Risultati:

Data	Ultimo	Apertura	Max	Min	Variazione %
11/08/2011	2.5131	2.5118	2.5323	2.5056	0.052%
10/08/2011	2.5118	2.5176	2.5260	2.4883	-0.230%
09/08/2011	2.5176	2.5261	2.6023	2.5021	-0.336%
08/08/2011	2.5261	2.4994	2.5384	2.4815	1.068%
07/08/2011	2.4994	2.5137	2.5158	2.4957	-0.569%
05/08/2011	2.4917	2.4683	2.4960	2.4434	1.359%
04/08/2011	2.4583	2.4338	2.4755	2.4130	1.067%
03/08/2011	2.4338	2.4303	2.4464	2.4285	0.144%
02/08/2011	2.4303	2.4152	2.4355	2.4050	0.625%
01/08/2011	2.4152	2.4259	2.4327	2.3932	-0.441%
31/07/2011	2.4259	2.4299	2.4337	2.4202	-0.165%
29/07/2011	2.4316	2.4024	2.4468	2.3952	1.215%
28/07/2011	2.4024	2.4285	2.4365	2.3906	-1.075%
27/07/2011	2.4285	2.4040	2.4753	2.4259	-1.441%
26/07/2011	2.4640	2.4676	2.4963	2.4617	-0.146%
25/07/2011	2.4676	2.4460	2.4882	2.4423	0.883%
24/07/2011	2.4460	2.4423	2.4537	2.4416	0.151%
23/07/2011	2.4364	2.4022	2.4417	2.3975	1.424%
21/07/2011	2.4022	2.3711	2.4068	2.3678	1.312%
20/07/2011	2.3711	2.3498	2.3748	2.3439	0.906%
19/07/2011	2.3498	2.3452	2.3555	2.3353	0.196%
18/07/2011	2.3452	2.3346	2.3508	2.3288	0.454%
17/07/2011	2.3346	2.3315	2.3365	2.3315	0.133%
16/07/2011	2.3375	2.3310	2.3388	2.3263	0.279%
14/07/2011	2.3310	2.3472	2.3472	2.3294	-0.690%
13/07/2011	2.3472	2.3096	2.3492	2.3048	1.628%
12/07/2011	2.3096	2.3131	2.3165	2.2936	-0.151%
Max: 2.6023	Minimo: 2.2936	Differenza: 0.3087	Media: 2.4233	Cambio %: 8.6464	

Si deve tener presente che i riferimenti dell'intermediario in ordine al contratto stipulato con la banca *online* del predetto gruppo si limitano a quanto previsto nell'art. 13 delle condizioni generali relative ai servizi d'investimento, che di seguito si riporta:

*“Art. 13 – Intermediazione in cambi*

*1. Il cliente accetta che nelle operazioni amministrative (liquidazione di cedole, rimborsi, ecc.) ed in quelle di negoziazione operate su strumenti finanziari che prevedano una divisa di regolamento diversa dall'Euro, se non ci si avvale di un conto multicurrency, il cambio cui far riferimento sarà quello negoziato dalla Banca con applicazione di uno spread di mercato indicato di volta in volta sul sito web della Banca (di seguito il “Sito”).*

Non sono state versate in atti – neppure nella fase successiva alla sospensione – evidenze relative al tasso e allo spread rilevanti per le operazioni contestate né alle indicazioni “*sul sito web*” della Banca, riferite a quel momento.

Ora, venendo all'esame del merito della presente vertenza, va immediatamente rilevato che aspetto peculiare della vicenda all'origine della presente controversia è rappresentato dal fatto che i cambi applicati dalla resistente risultano applicati senza alcun riferimento ad una specifica fonte informativa.

Ora, è pur vero che, secondo quanto previsto dal Provvedimento del Governatore del 29.7.09 (così come modificato dal Provvedimento del 15.2.2010) in tema di “*trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, alla Sezione II, paragrafo 3, “*per quanto riguarda l'acquisto e la vendita di valuta estera, i fogli informativi possono rinviare, per il tasso di cambio praticato, a un apposito cartello esposto nei locali aperti al pubblico, in forma di tabella (cartacea, elettronica, a caratteri mobili). Il cartello riporta, altresì, i differenziali (in forma fissa o percentuale) rispetto a un tasso di cambio di riferimento ufficiale e un avvertimento al cliente circa la necessità di consultare i fogli informativi per conoscere tutte le altre condizioni economiche dell'operazione*”, ma la stessa fonte specifica espressamente che “*su richiesta del cliente le informazioni riportate sul cartello sono rese disponibili anche su supporto cartaceo*”.

Ne consegue, anche senza richiamare ulteriori indici normativi in tema di trasparenza, che, in relazione al profilo informativo, il Collegio non può che rilevare, nel caso di specie, una totale assenza di informazioni scritte, che finisce per ledere l'interesse del cliente ad essere pienamente edotto di tutte le circostanze rilevanti in ordine all'esecuzione di operazioni in cambi.

Oltre a ciò, non può non rilevarsi che l'intermediario resistente non ha, nel presente procedimento, dato prova dell'esattezza del cambio applicato, che appare indubbiamente sfavorevole, in misura non trascurabile, al ricorrente, senza che di ciò sia stata data idonea giustificazione; ne deriva la necessità dell'effettuazione di un ricalcolo che prenda come termine di riferimento i tassi di cambio – in relazione ai quali la resistente ha prodotto idonea documentazione – relativi ai deal della negoziazione di valuta tra la stessa resistente e un intermediario terzo; al termine di tale operazione l'intermediario sarà tenuto a corrispondere al ricorrente la somma da quest'ultimo versata in eccedenza rispetto a tale cambio.

Le doglianze del ricorrente sono, dunque, fondate nei limiti appena illustrati.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario provveda a ricalcolare i tassi di cambio applicati al ricorrente sulla base dei tassi indicati nella documentazione da essa stessa prodotta, restituendo al ricorrente l'eccedenza.**





Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 1727 del 21 marzo 2014

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO

IL CASO.it