



## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BATTELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) MUNARI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - LUCIANO MARIA GIUSEPPE MUNARI

Seduta del 26/07/2018

### FATTO

La parte ricorrente dichiara di essere erede legittima della sorella, deceduta il 21/6/2016 senza ascendenti, discendenti o coniuge e della madre, deceduta il 31/8/2014. A seguito del decesso della sorella, procedeva a svolgere una serie di accertamenti patrimoniali e sanitari, acquisendo il saldo dell'attivo, la lista dei movimenti di svariati rapporti intrattenuti con l'intermediario resistente e le attestazioni dei ricoveri in diversi ospedali. Le verifiche si rendevano necessarie a seguito di alcune affermazioni dell'altra sorella ed erede, durante l'apertura alla presenza di un notaio della cassaforte della sorella defunta, e la lettura del testamento olografo del 15/2/2016, pubblicato con atto rep. 13119 in data 27/6/2016 dello stesso notaio. In base alla documentazione ricevuta dalla resistente, la *de cuius* risultava aver direttamente sottoscritto dall'anno 2006 in avanti 20 polizze vita, già liquidate alle odierne eredi o riscattate anticipatamente, nonché 25 buoni postali già rimborsati a persona ignota, compresi i 15 cointestati alla ricorrente, del valore di € 5.000,00 ciascuno (totale € 75.000,00), non rinvenuti in cassaforte o contemplati nel testamento. Il mancato ritrovamento, al momento dell'apertura della cassaforte, dei buoni postali cointestati anche alla ricorrente, rende necessario determinare l'identità del percipiente a tutela sia dei diritti individuali che successori. Allo stato risultano attivi tre rapporti, intestati con potere di firma disgiunta anche all'altra erede (sorella superstite): Conto corrente postale con saldo al 12/10/2016 di 9.213,00 €, Deposito titoli collegato per un controvalore al 21/12/2015 di 120.000,00 €, di cui 110.000,00 € scaduti a novembre 2017 e confluiti nel conto corrente, Deposito a risparmio con saldo di 756,00 €, intestato anche alla madre defunta e utilizzato solo per l'accredito della pensione di quest'ultima. Dalle indagini emergevano numerose



anomalie e irregolarità commesse nella filiale dell'intermediario, per le quali il 6/2/2017 veniva presentata all'intermediario una prima circostanziata segnalazione, corredata di evidenze documentali con richiesta di attivare i necessari controlli interni. Nell'esposto venivano in particolare contestati episodi di falsa sottoscrizione di due polizze vita a favore dell'altra erede, nonché di due versamenti integrativi a polizza vita e di un investimento in titoli, operazioni alimentate con danaro del conto corrente per un totale di 118.000 € e poste materialmente in essere mediante la falsa attestazione della presenza della sorella premorta in filiale, mentre la stessa era ricoverata in ospedale a 50 km di distanza- Si evidenziavano altresì, sia per il deposito a risparmio che per il conto corrente, numerosi prelievi di danaro avvenuti dopo il decesso delle contitolari e, per il solo c/c, movimenti anomali e prelievi di elevato importo subito dopo il 9 aprile 2016 (data di ultimo ricovero in pronto soccorso e poi in ospedale della sorella defunta), laddove era stato consentito l'abusivo utilizzo allo sportello dell'unica carta di debito abilitata ad operare sul conto, nominativa ed intestata alla sorella defunta la quale, sulla scorta della disciplina contrattuale, avrebbe potuto usufruirne solo in prima persona. In concreto l'altra erede-contitolare, durante il ricovero della sorella dal 9/4/2016 alla data del decesso (21 giugno successivo), provvedeva "a svuotare il conto corrente nella somma residua di 8.723,41 € al 30 giugno 2016". Dal deposito a risparmio risultava sottratta la somma di 4.817,79 € mediante 4 prelievi allo sportello dopo il decesso della madre, intestataria per 1/3 del totale (l'ultimo di 3.017,79 € dopo 12 giorni dal decesso) in assenza della denuncia di successione o della cd. dichiarazione negativa da parte degli eredi sulla quota indisponibile, con violazione del vincolo di indisponibilità ex art. 48 D.Lgs. 346/90 della quota caduta nell'asse ereditario (pari a 1.857,93 €). Dal conto corrente veniva inoltre prelevata con la carta di debito intestata alla sorella defunta, la somma di 78.400,00 € (tra cui 75.000,00 € e 1.000,00 € allo sportello e 2.400,00 € con 4 prelievi all'A.T.M., di cui uno dopo il decesso), oltre la quota presunta di pertinenza della contitolare superstite nel rapporto. Costano peraltro ulteriori operazioni, di cui l'istante non ha ricevuto i dettagli dal resistente, quali l'emissione di due assegni da € 14.650,00 in data 20 e 22 aprile e versamenti in contanti per € 32.000,00 avvenuti il 13 aprile ed il 21 maggio. L'intermediario, a seguito della denuncia, avviava un'indagine interna convocando anche l'istante per rendere dichiarazioni, senza tuttavia che all'esito venisse accertata alcuna responsabilità e non consentendo, successivamente, l'accesso ai dati raccolti. Al contempo le richieste di accesso alla documentazione, motivate dalla necessità di ricostruire le operazioni succedutesi nel tempo e documentare la provenienza effettiva delle somme prelevate, venivano riscontrate solo in parte e previo oscuramento dei beneficiari. Non veniva in particolare evasa la richiesta di documentazione afferente alla "ricerca titoli/rapporti off line" presentata, in data 13/10/2016, mediante apposita modulistica e previo il pagamento dei relativi diritti pari ad € 20,00. Nell'unica risposta pervenuta, con lettera del 13/07/2017, l'intermediario l'ha invitata a compilare l'apposita modulistica e versare anticipatamente il corrispettivo necessario. Con riferimento ai costi, che ammonterebbero a 10,00 – 15,00 € per fotocopia come da prezziario del resistente, l'istante ritiene che gli importi debbano essere invece parametrati al caso concreto, con determinazione almeno sommaria e che, con riferimento ai buoni di cui figura come cointestataria, possano essere chiesti solamente i costi di produzione ex art. art. 119 comma 4 ultimo c.p.v. La parte ricorrente ritiene altresì che la documentazione debba essere rilasciata senza omissioni o cancellature, a differenza di quanto accaduto nel pregresso. Parte istante, ritenendo che nel caso in esame i dipendenti dell'intermediario abbiano posto in essere una reiterata violazione delle regole fiscali, bancarie e dei doveri d'ufficio, afferma che l'intermediario debba rispondere dei danni cagionati ai sensi dell'art. 2049 c.c. Afferma altresì che, se pure in linea generale la normativa sul conto corrente



intestato a più persone, (artt. 1854 e 1292 c.c.) implichi di non poter rifiutare un ordine del correntista che voglia disporre delle somme depositate, in quanto creditore in solido dell'intero, le "insolite circostanze" precedentemente dedotte "avrebbero certo messo sull'avviso qualsiasi banca mediamente accorta, nell'interesse appunto dell'altra correntista, conosciuta per essere l'effettiva titolare del patrimonio e la parte attiva nelle operazioni". La parte ricorrente sostiene che il danno subito è pari al 50% delle somme prelevate illegittimamente sul conto della sorella defunta, posto che i cespiti ivi presenti erano tutti riconducibili alla medesima, come si desume dalle seguenti considerazioni: a) all'atto dell'apertura del conto corrente veniva richiesta e rilasciata una sola carta di debito intestata alla sola sorella premorta; b) la defunta utilizzava il conto corrente come appoggio per i propri investimenti in valori e titoli postali, comprese le polizze vita, che poi custodiva nella propria cassaforte; c) il danaro prelevato ha origine dai versamenti del 30/12/2015 e 14/1/2016 di un solo correntista, la sorella defunta, che aveva poco prima riscattato alcune polizze (del valore di € 310.000,00) per acquistare un alloggio, il cui costo era comunque inferiore al valore delle somme riscattate (il prezzo e le spese accessorie venivano pagati con due assegni rispettivamente per € 221.000,00 ed € 2.600,00); d) l'ammancio concerne pertanto la differenza tra l'importo del riscatto delle polizze e il prezzo di acquisto dell'alloggio; e) se l'immobile acquistato era di proprietà della defunta, "perché acquistato e successivamente lasciato in eredità come cosa propria, allora anche il danaro avanzato dall'acquisto non può che essere di esclusiva pertinenza della predetta, nonostante la temporanea giacenza sul conto corrente comune" con l'altra sorella e coerede; f) il mero accredito sul conto comune comporta in sé la donazione indiretta al contitolare, senza che sia provato lo spirito di liberalità ed anzi, nel caso concreto, era consuetudine che le somme derivanti da tutti gli investimenti in scadenza transitassero sul predetto conto, salvo poi essere reimpiegati dal *de cuius*; rileva inoltre che il deposito a risparmio, pure cointestato, era di esclusiva pertinenza della madre premorta, in quanto destinato unicamente all'accredito della pensione della stessa, come risulta dalla lista dei movimenti. Alla luce di quanto dedotto, il danno subito a causa del comportamento dell'intermediario è quantificabile nella metà della somma prelevata dal conto della sorella defunta i giorni 11/04/2016 e 14/06/2016 (pari a 38.000,00 €, ossia [(€ 75.000,00 + 1.000,00)/2] e nella terza parte di quanto prelevato nel settembre 2014 dal deposito a risparmio (pari a 1.605,93 €, ossia € 4.817,79/3). Data l'opposizione manifestata nelle raccomandate del 06/2/2017 e del 01/3/2017, le somme ancora disponibili nei rapporti in contestazione non dovrebbero essere oggetto di disposizioni di incasso "fino alla presentazione di univoche dichiarazioni di successione per il conto corrente e di dichiarazione di esonero per il deposito a risparmio".

Pertanto, la parte ricorrente chiede si dichiari, limitatamente agli "aspetti bancari", "che l'intermediario fornisca, previa determinazione almeno sommaria delle spese e senza omissioni o impropri riferimenti alla normativa sulla privacy, la documentazione richiesta in data 13 ottobre 2016 e 1 marzo 2017, poi più volte sollecitata nei reclami", sostenendo anche che "le spese relative ai buoni postali dovrebbero essere calcolate in applicazione del disposto di cui all'art. 119 c. 4 ultimo cpv. [TUB], con rimborso quindi dei soli costi di produzione, trattandosi infatti di 15 titoli intestati anche alla sottoscritta". Chiede inoltre che venga dichiarata "la responsabilità dell'intermediario per manifesta irregolarità e per imprudenza/negligenza nelle segnalate operazioni di conto corrente e di deposito a risparmio, con l'obbligo di risarcire la sottoscritta erede del danno patrimoniale subito, pari rispettivamente a 38.000 € e 1.605,93 €, calcolato nel 50% e 33,3% delle somme irregolarmente acquisite; nonché "il blocco dei saldi dei citati rapporti, fino alla presentazione da parte di entrambe le eredi delle dichiarazioni di successione o di esonero. Chiede infine "il rimborso delle spese sostenute, da liquidarsi in misura



*commisurata al costo delle quattro raccomandate inviate, degli oneri per il rilascio delle cartelle cliniche da parte di cinque ospedali e delle spese per l'intervento di un avvocato mediante tre diverse lettere. Tale aggravio, da conteggiarsi eventualmente come componente del più ampio pregiudizio patito dalla sottoscritta ricorrente, si è reso necessario a seguito del comportamento non collaborativo” dell'intermediario resistente.*

La parte resistente, nelle controdeduzioni, ha affermato che il deposito a risparmio risultava cointestato con firma disgiunta anche all'altra erede che, pertanto, era legittimata a disporre dei saldi ivi contenuti; che la morte di uno dei cointestatari non esplica efficacia nei confronti degli altri, che conservano le rispettive facoltà; che la notizia della morte della madre dell'istante perveniva allo stesso intermediario dopo la data dell'ultimo prelievo; che anche il contratto di conto corrente era stato stipulato con facoltà di firma disgiunta all'altra erede che, pertanto, quale cointestataria poteva disporre di tutte le somme ivi presenti, senza che il resistente potesse valutarne la provenienza ai fini di una limitazione d'uso; che i buoni fruttiferi postali sono stati rimborsati ad uno dei cointestatari, in ossequio alla clausola CPFR; che la domanda afferente alle polizze assicurative esula dalla competenza *ratione materiae* dell'ABF. La parte resistente ha peraltro sostenuto di fornito “tutta la documentazione in proprio possesso richiesta tramite ricerca titoli del 13/10/16. Si ritiene che le ulteriori e successive istanze documentali a titolo generale, come già detto alla controparte in più occasioni, vadano inoltrate presso una qualsiasi filiale dell'intermediario a prescindere dal radicamento del deposito, compilando l'apposito modulo di richiesta e dietro il pagamento del relativo contributo spese previsto per il servizio”.

Pertanto la parte resistente chiede di respingere il ricorso e di “ritenere esaurita la richiesta documentale nelle allegazioni alle presenti memorie difensive per le ragioni sopra esposte”.

La parte ricorrente, successivamente al ricorso, ha inoltrato una nota in cui ha ribadito quanto dedotto nel ricorso; ha precisato, con riferimento alle polizze, di aver inoltrato un reclamo all'IVASS; ha dato atto che, nel riscontro fornito dalla società assicurativa facente parte del gruppo dell'intermediario resistente, veniva affermata l'assenza di un danno risarcibile in quanto le operazioni sarebbero state comunque concluse secondo la volontà del *de cuius*; ha sostenuto che la risposta fornita dopo il reclamo all'IVASS, testé riassunta e ritenuta evasiva, debba considerarsi quale ammissione delle irregolarità commesse (con riferimento alla stipula delle polizze, n.d.r.); ha ribadito l'esclusiva riconducibilità alla sorella defunta delle somme transitate sul conto corrente; ha sottolineato come le operazioni asseritamente avvenute in violazione della disciplina bancaria ed assicurativa le abbiano arrecato un danno patrimoniale; ha integrato la documentazione allegando il certificato di morte della madre.

## DIRITTO

La controversia sottoposta al Collegio verte sulla richiesta da parte della ricorrente di integrazione delle informazioni fornite alla stessa dall'intermediario, asseritamente incomplete, e del risarcimento dei danni patrimoniali asseritamente subiti dalla ricorrente a seguito del comportamento tenuto dall'intermediario resistente.

Nel merito della controversia il Collegio osserva, in via preliminare, che la ricorrente ha affermato, sin dai reclami, di agire in qualità di erede legittima della madre e della sorella defunte, senza che l'intermediario nei riscontri sollevasse eccezioni di sorta. Tuttavia, nel caso in esame, è stato prodotto agli atti il testamento olografo della sorella defunta e dal tenore delle disposizioni in esso contenute si pone il dubbio se il testamento istituisca erede la ricorrente, ovvero costituisca un'istituzione di legato limitata ai “4 garage” ed al



conto corrente di altro intermediario (diverso dal resistente). Non risultano ulteriori documenti da cui desumere con certezza la qualità di erede dell'istante, dacché tale *status* – anche laddove si ritenga che soddisfino la prova della parentela la menzione contenuta nel testamento e l'esibizione del documento di identità - postula che non vi siano altri successibili da preferirsi ai sensi dell'art. 565 c.c., ferma restando la necessità di conoscere esattamente, ai fini della valutazione delle domande risarcitorie, anche il novero degli eventuali coeredi di pari grado concorrenti. L'unica altra informazione ricavabile dal certificato di morte è l'inesistenza di coniugi della defunta ("nubile"). Con riferimento all'eredità materna, si evidenzia come l'istante produca in atti solo il certificato di morte della donna, dal quale non si trae immediata evidenza del rapporto di parentela con la ricorrente (si può al più valutare il carattere indiziario di elementi quali il luogo di nascita della defunta, nonché il cognome del coniuge premorto, coincidente con quello dell'odierna istante).

Ciò premesso, limitatamente alla domanda di parte ricorrente di esibizione della documentazione ai sensi dell'art. 119 TUB, la sussistenza della titolarità del diritto potrebbe essere valutata anche a prescindere dalla prova della qualità di erede sulla base di quanto affermato da questo Collegio nella pronuncia n. 14478/17.

La ricorrente ha chiesto all'intermediario la produzione dei seguenti documenti: a) n. 6 polizze vita, b) deposito di risparmio n. xxx007 (estratto conto dal 31/08/2004, ossia esteso a dieci anni dal decesso della madre, copia conforme di tutte le movimentazioni, documentazione afferente la cointestazione), c) conto corrente n. xxx473 (estratto conto esteso a dieci anni dal decesso della sorella cointestataria, copia di tutte le movimentazioni, di tutti gli assegni, di tutte le disposizioni di acquisto/vendita di buoni/titoli/fondi, conferma del nominativo associato alla carta n. xxx467 con le condizioni di utilizzo, copia della documentazione relativa al prelievo straordinario effettuato in data 11/04/2016, documentazione afferente la cointestazione del c/c), d) estratto conto dell'acquisto/vendita di titoli esteso a dieci anni dal decesso della sorella, corredato dei contratti e delle proposte preliminari di acquisto nonché delle interviste MIFID; e) copia delle disposizioni di incasso di 17 buoni fruttiferi emessi tra il 2003 e il 2006 nonché copia delle disposizioni di rimborso di 2 buoni postali emessi rispettivamente il 16/12/2004 e l'8/03/2005, di 7 buoni fruttiferi di cui al rapporto n. xxx473 e di un buono fruttifero di cui al rapporto n. xxx336, f) copia dei buoni postali cartacei, già richiesti in data 13/10/2016, g) copia delle operazioni di acquisto/vendita di fondi di investimento di cui al rapporto n. xxx564 esteso a dieci anni dal decesso della sorella, comprese le interviste MIFID.

Tenuto conto delle date in cui sono state inoltrate all'intermediario le richieste di accesso ai documenti (13/10/2016 e 01/03/2017), consta preliminarmente che sia spirato il termine di 90 giorni entro cui, sulla base delle Disposizioni sulla trasparenza dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009, emanate dalla Banca d'Italia (Sez. IV, par. 4), l'intermediario deve procedere all'ostensione della documentazione.

Con riferimento ai documenti sub a), la ricorrente ha dato atto – con la nota del 01/06/2018 – di aver sollecitato l'invio della documentazione completa delle polizze e dei relativi versamenti tramite l'IVASS e, pertanto, si ritiene che il Collegio, stante anche l'assenza di collegamenti tra le suddette polizze e contratti bancari, possa non ritenersi investito dell'obbligo di decidere sul punto. Per le operazioni di cui ai punti b), c), e) ed f) ("deposito postale a risparmio", "conto corrente postale", "buoni postali", "buoni postali cartacei") appare *de plano* sussistere la competenza dell'Arbitro. Riguardo ai documenti di cui ai punti d) e g) ("titoli"; "fondi d'investimento") il Collegio ritiene di dover dichiarare la propria incompetenza per materia, trattandosi di documenti che attengono ai servizi e alle attività di investimento non assoggettati al Titolo VI del TUB. Consta, comunque, che l'intermediario ed altre società del gruppo, per le rispettive aree di competenza (polizze ed



investimenti), abbiano dato riscontro, pur in modo asseritamente parziale ed incompleto (mancanza di alcuni documenti, omissioni sulle generalità dei nominativi di terzi), alle istanze di ostensione, rinviando tuttavia per alcune ricerche “off line” agli uffici territoriali in cui si troverebbero i relativi documenti. Nel merito della documentazione richiesta rientrante nella competenza dell'ABF si osserva che l'istante ha richiesto tipologie di documenti eterogenei, che concernono sia le movimentazioni e le operazioni attinenti determinati rapporti, sia la documentazione contrattuale alla base dei rapporti stessi. In merito si rileva come la Corte d'Appello di Milano sez. I civ., sentenza n. 1796 del 2012, abbia affermato che la banca è obbligata alla conservazione del contratto senza alcun limite temporale, non essendo applicabile al contratto quanto disposto all'art. 119 T.U.B. per la sola documentazione bancaria (estratti-conto), con ciò differenziando il regime giuridico della documentazione contrattuale. Il diritto alla copia dei contratti – anche sulla base del disposto del citato art. 117 TUB, ove si prevede espressamente che *“un esemplare [del contratto] è consegnato ai Clienti”* - sembrerebbe pertanto un diritto autonomo del cliente, specifico, nascente dall'obbligo da parte della banca di eseguire il contratto secondo buona fede (così anche Cass. n. 11004/2006). Per quanto concerne la documentazione bancaria diversa da quella contrattuale, l'art. 119 TUB pone sull'intermediario un obbligo di conservazione di 10 anni; pur nel silenzio della norma, sembra potersi affermare che il limite decennale debba ritenersi cristallizzato al momento della domanda (non rilevando quindi, a tal fine, il momento della effettiva esibizione). Ciò posto consta che, nel caso in esame, la ricorrente ha inviato due distinte richieste in data 13/10/2016 e 01/03/2017, in cui la prima atteneva solamente alla “ricerca rapporti su archivi cartacei e buoni fruttiferi off line”, mentre solo con la seconda comunicazione veniva esplicitata un'istanza per ottenere “il rilascio della documentazione indicata nell'allegato”. Considerato quanto precedentemente illustrato, pare non potersi riconoscere il diritto di ostensione ai documenti (diversi dai contratti) precedenti al 01/03/2007; l'istante chiede, invece, copia della documentazione risalente ai dieci anni precedenti al decesso, con riguardo ad operazioni compiute anche 13 anni prima dell'inoltro della richiesta. La ricorrente lamenta, poi, che la documentazione (parziale) inviata dall'intermediario presenterebbe omissioni non contemplate dalla normativa vigente, che la renderebbero per di più inidonea a ricostruire i movimenti e le operazioni effettuate sui conti delle defunte. Sul punto si rinvia alla decisione n. 5872/2015 (richiamata anche dalla ricorrente), in cui il Collegio di Coordinamento ha chiarito come non sia opponibile un diritto alla riservatezza con riguardo alle operazioni compiute da uno dei cointestatari del rapporto.

La ricorrente si duole nel ricorso dei costi indicati nella modulistica dell'intermediario per l'esibizione documentale (asseritamente pari a “ben 10-15 € per singola fotocopia”) e, al riguardo, ritiene di aver diritto ad un preventivo che concerna l'ostensione di tutti i documenti richiesti, onde poterne valutare la congruità; precisa altresì che, per i buoni fruttiferi di cui era cointestataria, l'intermediario potrebbe chiedere solamente i costi di produzione ai sensi dell'art. 119 TUB comma IV, ultimo capoverso. Secondo l'orientamento costante dell'Arbitro Bancario e Finanziario, la congruità del costo richiesto dalle banche per l'esibizione documentale può essere valutata alla luce della comune esperienza, secondo un parametro di ragionevolezza e senza che sia, a tal fine, necessario che l'intermediario fornisca la prova analitica dei costi volta per volta sostenuti. Peraltro, i Collegi Arbitrali hanno affermato che per costi di produzione si devono intendere: 1) recupero del materiale, 2) riproduzione del materiale e 3) invio dei documenti (in tal senso Collegio di Milano, decisione n. 2609/2017). Quanto ai parametri di congruità dei costi di produzione richiesti, i due principi guida sono individuati nella: rimborsabilità dei soli costi di produzione e proporzionalità dei costi richiesti. Nel caso di specie il Foglio



Informativo, allegato dal ricorrente, riporta costi differenziati per tipo di documento e il fatto che l'intermediario, per ragioni organizzative, preferisca un meccanismo forfettario di calcolo dei costi di produzione, non vale di per sé a far automaticamente configurare una condotta contraria all'art. 119, comma 4, TUB, purché graduato in base alla tipologia di documenti richiesti, ma sarà soggetto a sindacato di legittimità, alla luce dei due parametri ricordati. In mancanza di adeguate informazioni in materia, il Collegio non è comunque in grado di esprimersi su quest'ultimo aspetto. In particolare, sembra che la ricorrente ritenga che il costo di "€ 10,00 per fotocopia" (estratto conto deposito) debba intendersi quale costo forfettario "per singola fotocopia", ovvero per pagina. In proposito si rileva come in effetti il modulo dell'intermediario riferisca il costo alla "commissione applicata per ciascuna copia di titolo/documentazione/modulo", sicché più che alle pagine singolarmente considerate pare che gli oneri debbano intendersi dovuti per ogni documento, indipendentemente dal numero delle pagine.

La ricorrente, poi, contesta la responsabilità dell'intermediario perché il personale di questi: a) *"non ha bloccato il deposito a risparmio dopo il 31/8/2014, data del decesso di una delle intestatarie, consentendo il prelievo totale di 4.817,79 € (anche a distanza di 12 giorni dal decesso), in violazione del vincolo di indisponibilità ex art.48 del D.Lgs. 346/90 della quota caduta nell'asse ereditario e pari a 1.857,93 €; b) "ha falsamente attestato in almeno cinque occasioni la presenza della sorella defunta presso lo sportello dell'intermediario, permettendo così la conclusione di operazioni e contratti con un prelievo totale di 118.000 € dal conto corrente; c) "ha consentito ancora da ultimo due prelievi di cassa di ben 75.000 € in data 11/4/2016 e 1.000 € in data 14/6/2016, mediante l'abusivo utilizzo della carta di debito, personale e non cedibile, della sorella defunta, in violazione quindi delle condizioni contrattuali della carta".* Orbene, emerge dagli atti che il conto di deposito a risparmio, intestato alla madre della ricorrente, era altresì cointestato all'altra sorella superstite, la quale avrebbe – a detta della ricorrente – prelevato indebitamente, a più riprese, € 4.817,79. Si rileva inoltre come, dai documenti prodotti, si evincano alcuni prelievi dal deposito a risparmio a far data dal 31/08/2014 e fino al 12/09/2014. Dal certificato di morte della madre della ricorrente, cointestatario del deposito a risparmio, risulta che la data del decesso sia il 31/08/2014. Consta quindi che i prelievi sopra evidenziati siano avvenuti il giorno della morte della cointestatario e nei 12 giorni successivi. Tuttavia, con riferimento al mancato blocco del deposito, da disporre anzitutto ai sensi dell'art. 48 comma IV del D.lgs. 346/1990 che, come chiarito dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 5305/13, pone un momentaneo vincolo di indisponibilità delle somme giacenti sul conto, si rileva che il presupposto per la sua attuazione è che l'intermediario sia a conoscenza dell'avvenuto decesso, o quantomeno ne abbia il sospetto. Al proposito la ricorrente ha dedotto e provato (con delle comunicazioni estratte da un social network) un rapporto di familiarità tra un dipendente dell'ufficio ove si sono svolte le operazioni e la sorella/coerede indicata quale artefice dei prelievi. Rimane tuttavia indimostrato se tale soggetto, che la stessa ricorrente descrive come incaricato per la stipula di polizze assicurative, abbia proceduto anche alle operazioni di consegna del denaro allo sportello. Il Collegio ritiene che tali circostanze, anche considerando le date in cui sono state eseguite le singole operazioni (le prime tre il giorno stesso della morte e nei due successivi, l'ultima a distanza di dodici giorni dal decesso) non siano sufficienti a dedurre che l'intermediario resistente fosse consapevole della morte della madre dell'istante e, pertanto, tenuto ad opporre il vincolo previsto dalla legge. Inoltre resta fermo che, come sottolineato dall'intermediario, essendo stata prevista nel contratto la firma disgiunta, il cointestatario superstite non ha perso il potere di operare sul conto a seguito della morte dell'altro (cfr. Cass. Sez. I, 29 ottobre 2002, n. 15231).



Sotto un diverso profilo, si evidenzia che, ai sensi della sentenza della Cassazione, SS.UU. n. 24657/2007 e della recente, conforme, ordinanza della Cassazione n. 27417/2017 – in cui pure si (ri)afferma che i crediti del *de cuius* cadono in comunione e non si ripartiscono per quote tra gli eredi - il singolo coerede parrebbe legittimato ad agire per l'intero o per la quota di spettanza, senza necessità di coinvolgere gli altri, salvo il diritto del debitore a sollecitarne l'intervento, cosicché potrebbe desumersene la liceità dell'operato della coerede e dell'intermediario che lo ha consentito. Si rileva infine che il deposito a risparmio, dall'esame dei movimenti, risulta essere stato sempre alimentato con "accredito stipendio/pensione" ed anzi, più specificamente, con la pensione erogata dall'INPS, ad eccezione di un "versamento" di € 35,00 contabilizzato il 23/10/2014.

La ricorrente ha richiesto il risarcimento del danno patito per le operazioni "irregolari" sul deposito a risparmio, quantificandolo in un terzo delle somme contestate, ovvero sia alla quota parte di eredità asseritamente dovuta in forza della successione legittima tra le tre sorelle. Richiamate le considerazioni già svolte in merito alla prova della qualità di erede e sulla responsabilità per il mancato blocco del deposito, si rileva ulteriormente che il suddetto risarcimento, essendo parametrato alle quote di eventuale spettanza, pare sensibile alle vicende concernenti la suddivisione dell'asse ereditario la quale, in applicazione dell'art. 784 c.p.c., dev'essere peraltro disposta nel confronto di tutti gli eredi, in litisconsorzio necessario, salvo quanto precisato dalla citata sentenza della Cassazione SS.UU. n. 24657/2007. Quest'ultimo arresto, che ha affermato la legittimazione dei singoli coeredi ad agire per la quota di spettanza ovvero per l'intero credito, come argomentato in precedenza, parrebbe postulare la liceità del ritiro dell'intero saldo del deposito da parte dell'altra coerede, escludendo così in radice la configurabilità di un danno risarcibile a carico dell'intermediario che non abbia impedito i prelievi. La quantificazione del danno sembrerebbe dunque presupporre la risoluzione da parte del Collegio - seppure in via meramente incidentale - di questioni complesse che parrebbero esulare dalla competenza dell'ABF («all'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari», ai sensi delle Disposizioni ABF, Sez. I, §4) ed in merito alle quali la procedura non consente neppure l'estensione del contraddittorio agli altri eredi.

Per quanto concerne le operazioni compiute dall'altra coerede e cointestataria del conto della sorella defunta, poiché esse sono state poste in essere mentre la titolare era in vita, non paiono applicabili le norme sulla successione richiamate in precedenza. La ricorrente, nei propri scritti, censura i prelievi all'ATM effettuati a partire da agosto 2016 e, in particolare, 4 prelievi all'ATM per € 600,00 di giugno 2016, di cui uno asseritamente compiuto dopo la morte della sorella, nonché 2 prelievi allo sportello effettuati l'11 aprile ed il 14 giugno 2016. Si rileva che l'istante, nella propria domanda, chiede con riguardo alle movimentazioni (asseritamente) illegittime del conto corrente, un risarcimento coincidente con la quota di eredità ritenuta di spettanza. Nella quantificazione del pregiudizio tiene tuttavia conto solo dei prelievi dell'11 aprile e 14 giugno 2016. L'intermediario ha versato in atti il contratto di conto corrente da cui si evince la cointestazione con firma disgiunta a favore dell'altra erede; consta che solo la prima intestataria – *i.e.* la sorella defunta – avesse fatto richiesta della carta di pagamento. In materia occorre rammentare che "nel caso in cui il deposito bancario sia intestato a più persone, con facoltà per le medesime di compiere, sino alla estinzione del rapporto, operazioni, attive e passive, anche disgiuntamente, si realizza una solidarietà dal lato attivo dell'obbligazione, che sopravvive alla morte di uno dei contitolari, sicché il contitolare ha diritto di chiedere, anche dopo la morte dell'altro, l'adempimento dell'intero saldo del libretto di deposito a risparmio e l'adempimento così conseguito libera la banca verso gli eredi dell'altro contitolare" (cfr. Cass. Sez. I, 29 ottobre 2002, n. 15231). La ricorrente ha contestato che i prelievi dell'11





aprile e del 14 giugno sarebbero avvenuti allo sportello con l'utilizzo della carta intestata alla sorella poi defunta, in violazione delle norme contrattuali sull'uso dello strumento di pagamento, senza che l'intermediario provvedesse ad identificare l'utilizzatore ed impedisse il perfezionamento delle operazioni. Al riguardo si constata come le stringhe esplicative delle due operazioni, in cui pure si fa esplicito riferimento al circuito Postamat e alla carta associata al rapporto, non consentono di comprendere se e quale ruolo abbia spiegato in concreto lo strumento di pagamento, tanto più laddove, come dedotto, la cointestatario poteva ben operare sul conto a proprio nome. Quanto al danno lamentato, sembra potersi affermare che la liceità del comportamento del cointestatario impedisca di configurare una responsabilità in capo all'intermediario. Resta ferma la possibilità dell'istante di ripetere direttamente dall'altra coerede le somme che eccedessero quota ereditaria di spettanza.

Il profilo di responsabilità inerente la conclusione di contratti negli uffici dell'intermediario da parte della sorella defunta, in un periodo (09/04/2016 – 21/06/2016) in cui la donna si trovava ricoverata in ospedale, attiene a contratti di assicurazione non collegati ad alcun finanziamento e, pertanto, sottratto alla competenza dell'ABF; per tale questione peraltro l'istante si è rivolta all'IVASS, dandone opportuna notizia all'Arbitro con comunicazione del 01/06/2018.

Nella lettera del 06/02/2017 viene lamentata anche la conclusione a nome della defunta, durante un periodo di degenza, di acquisti di titoli e quote di fondi d'investimento, nonché la revoca di una proposta di investimento. Anche tali aspetti sembrano esulare dalla competenza dell'Arbitro.

L'istante chiede che l'intermediario proceda al blocco dei saldi dei rapporti fino alla presentazione, da parte di entrambe le eredi, delle dichiarazioni di successione. In materia si fa notare che la disciplina fiscale e le istruzioni fornite dalla Agenzia delle Entrate prevedono che, ai fini dell'assolvimento degli oneri dichiarativi, basti l'invio di una comunicazione da parte anche di uno solo degli eredi. Non sono state versate in atti le C.G.C. del conto corrente da cui desumere se l'opposizione di un coerede possa comportare il blocco del conto ai danni del cointestatario superstite; tale disciplina non è prevista nel contratto del deposito a risparmio. Pertanto, la richiesta della ricorrente non può essere accolta dal Collegio.

La ricorrente chiede il rimborso delle spese sostenute per il rilascio delle certificazioni mediche della defunta, nonché l'invio di 4 lettere raccomandate e "per l'intervento di un avvocato mediante tre diverse lettere", a fronte del comportamento non collaborativo dell'intermediario. Costano agli atti le fatture per la richiesta delle cartelle cliniche e dei certificati e le cartoline di ritorno concernenti 6 raccomandate A/R, senza tuttavia l'indicazione del relativo costo. Non figura in atti la parcella del professionista, benché siano state depositate le lettere scritte dal legale. In materia dei requisiti di rimborso delle spese legali il Collegio richiama la decisione del Collegio di Coordinamento n. 4618/2016 in base alla quale "il Collegio di Coordinamento ha, dunque, negato alle spese di assistenza professionale carattere di accessorietà rispetto alla domanda principale e, conseguentemente, ne ha anche negato la rimborsabilità automatica nel caso di accoglimento della medesima; ha, invece, riconosciuto loro natura risarcitoria di una spesa sopportata dal ricorrente, le ha, cioè, inquadrate come componente del pregiudizio subito dal ricorrente, ancorandone la rimborsabilità all'accoglimento della domanda e alla funzionalità rispetto alla medesima, assegnando poi ampi margini discrezionali ai Collegi chiamati a decidere i casi concreti. In altri termini, la rimborsabilità delle spese di assistenza professionale, trattandosi del ristoro di un pregiudizio subito dal ricorrente, esige la prova del danno e la dimostrazione che esso è stato causato da un comportamento illegittimo dell'intermediario soccombente.", circostanza che non ricorre



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

nel caso di specie. Si rileva, poi, che, per quanto concerne le spese per il rilascio di copia della certificazione medica, l'esibizione di tali documenti pare funzionale al riconoscimento della irregolarità di alcune operazioni così come esplicitata nei paragrafi precedenti. Il relativo rimborso sembrerebbe dunque connesso al riconoscimento di una responsabilità dell'intermediario per i fatti denunciati, circostanza, che, per quanto affermato in precedenza, non risulta provata nel caso di specie. Pertanto, il Collegio ritiene che le richieste da parte della ricorrente riguardanti il rimborso delle spese sostenute non possano essere accolte.

### **P.Q.M.**

**Il Collegio dichiara il ricorso parzialmente inammissibile e in parziale accoglimento della parte residua dispone che l'intermediario consegni a parte ricorrente la documentazione richiesta ai sensi di cui in motivazione.**

**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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA