

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 25/11/2025

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- l'intermediario ha posto in essere comportamenti omissivi che le hanno causato danni patrimoniali e non patrimoniali, dopo che, in data 28 dicembre 2023, aveva aperto un conto corrente presso la resistente;
- ha ricevuto dall'intermediario riscontri insoddisfacenti ai reclami presentati in merito alla circostanza che, a metà del mese di febbraio 2024, non essendogli ancora stato consegnato il bancomat e non potendo utilizzare il conto, aveva cercato di prendere contatto con la filiale e con l'assistenza clienti;
- non avendo ricevuto riscontro, apriva una segnalazione, da cui emergeva che la banca aveva utilizzato un indirizzo di spedizione errato;
- richiedeva all'intermediario di rettificare l'indirizzo, già comunque correttamente indicato al momento dell'apertura, ma la carta non veniva comunque consegnata;
- l'intermediario, a distanza di vari mesi dall'apertura del conto, continuava a fornire riscontri insoddisfacenti, rifiutando ingiustificatamente di consegnare e/o spedire lo strumento di pagamento e, di conseguenza, la ricorrente continuava a non poter utilizzare il conto;
- l'intermediario è tenuto ad inviare il bancomat nel più celere tempo possibile e, in caso di errore, a procedere ad una nuova spedizione ad un indirizzo differente;

- è stata nell'impossibilità di recarsi fisicamente presso la filiale dell'intermediario, ma la carta non è stata mai spedita all'indirizzo corretto e gli impiegati della filiale hanno anche rifiutato di consegnare il bancomat a persona da lei delegata, adducendo motivazioni personali e prive di fondamento;
- a distanza di 8 mesi da quando lo aveva richiesto, ancora non era in possesso della carta;
- presentava, pertanto, ulteriore reclamo all'intermediario richiedendo chiarimenti sugli abusi subiti, allegando la documentazione necessaria e chiedendo, oltre alla spedizione della carta, un rimborso per le violazioni di legge intercorse;
- nel periodo compreso tra febbraio e luglio 2024 presentava reiterate richieste, a cui riceveva riscontri evasivi ed alle quali non seguiva alcuna concreta azione da parte dell'intermediario, il quale riscontrava il reclamo comunicando di essere sempre venuto incontro alle varie richieste con *"continua e cortese disponibilità"* e che, comunque, la carta era stata inviata in data 9 luglio 2024;
- in tutti questi mesi le veniva, quindi, inibita la possibilità di accedere ai servizi del conto detenuto presso l'intermediario senza che, come emerge dalla corrispondenza allegata, vi sia mai stata alcuna disponibilità ad adempiere da parte della banca;
- nel maggio 2024 formalizzava una richiesta di trasferimento del conto corrente tra due filiali dell'intermediario, trasferimento che dovrebbe avvenire entro 14 giorni, come previsto dal TUB;
- non aveva ricevuto alcuna comunicazione dall'intermediario a distanza di un mese e mezzo;
- preso contatto con la filiale di destinazione dell'intermediario, veniva informata che il trasferimento non era stato attuato né preso in carico perché la filiale trasferente non aveva risposto;
- la filiale dell'intermediario di radicamento del rapporto spediva, pochi giorni dopo, una comunicazione di chiusura del conto, senza preavvisarla e senza nessuna motivazione valida, per di più trattenendo il saldo residuo;
- ricevuta tale comunicazione, tentava di prendere contatti con la filiale, senza riuscire però a ricevere alcuna spiegazione né ad ottenere il rimborso del saldo presente sul conto;
- con la comunicazione del 1° ottobre 2024 l'intermediario si è comportato con abuso di potere ed in violazione palese della normativa in vigore;
- non corrisponde a diligenza e buona fede la condotta tenuta dall'intermediario ed ha, pertanto, diritto ad un rimborso simbolico, di €. 1.000,00/2.000,00=, per quanto accaduto in circa 19 mesi di rapporti con il medesimo.

Ha affermato, in conclusione, che tale somma costituisce un rimborso "simbolico" a causa dei ritardi e disagi sofferti.

Nelle controdeduzioni l'intermediario ha eccepito, in primo luogo, di aver eseguito correttamente quanto richiesto dalla cliente. Ha evidenziato che è insindacabile la scelta e la determinazione dell'intermediario circa il mantenimento dei rapporti negoziali in corso.

Nel caso di specie ha dichiarato di aver esercitato tale diritto rispetto al rapporto di cui la ricorrente era titolare ed ha sostenuto la legittimità del recesso *ad nutum*, senza bisogno di comunicare alcuna motivazione specifica.

Nelle repliche la parte ricorrente ha ulteriormente specificato la propria domanda e chiesto all'ABF, in pieno accoglimento del proprio ricorso, il rimborso di un importo fino ad €. 3.000,00= a titolo di indennizzo, rimesso alla valutazione dell'Arbitro, per i reiterati inadempimenti della parte resistente.

DIRITTO

Parte ricorrente, non assistita, già titolare di un rapporto di conto corrente e di una carta di debito con l'intermediario, sembra contestare a quest'ultimo la condotta assunta successivamente alle proprie richieste di emissione della carta bancomat e, poi, di trasferimento del rapporto, rimaste inevase, nonché la decisione di recedere dal rapporto in essere senza alcuna motivazione.

L'intermediario, dal canto suo, rappresenta in primo luogo di aver sempre correttamente agito nell'erogazione dei servizi richiesti.

Con riferimento alla doglianza relativa alla mancata consegna della carta bancomat, le parti allegano copia della corrispondenza intercorsa, dalla quale risulta che:

- il rapporto da cui origina la richiesta è costituito da un contratto di conto corrente sottoscritto in data 20 dicembre 2023;
- la filiale ove era incardinato il rapporto ha ammesso, nel maggio 2024, che la carta era stata inizialmente inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato dalla parte ricorrente, per errore dell'intermediario, così come risulta pacifico che essa è stata consegnata soltanto in data 27 luglio 2024;
- sul punto, nel mese di febbraio 2024 l'intermediario, facendo riferimento ad una telefonata con la cliente non andata a buon fine, comunicava che il corriere aveva restituito la carta per mancata consegna;
- è intervenuta la risposta a mezzo e-mail della parte ricorrente che riferiva di trovarsi altrove e che l'indirizzo di spedizione indicato era diverso, invitando l'intermediario a rettificarlo;
- nel mese di marzo, non avendo ancora ricevuto la carta, la ricorrente inviava un'e-mail di sollecito, che l'intermediario riscontrava in data 19 marzo 2024, indicando la necessità di confermare l'indirizzo di spedizione: comunicazione ulteriormente riscontrata dalla ricorrente;
- con ulteriore e-mail in data 2 aprile 2024, la ricorrente comunicava di aver chiesto a persona di propria fiducia, munita di procura, di recarsi in filiale per ritirare la carta, ma senza esito, in quanto la banca aveva segnalato la necessità, per provvedere in tal senso, che il delegato fosse munito di apposita procura notarile;
- con e-mail in data 10 aprile 2024, la parte resistente comunicava che, a causa della mancanza della documentazione richiesta, la carta sarebbe stata inviata all'indirizzo indicato dalla ricorrente.

Nel caso di specie, dunque, l'istanza in esame deve essere intesa come volta a sollecitare il sindacato dell'Arbitro sulla correttezza del comportamento della resistente, anche in considerazione dell'esplicita richiesta formulata dalla ricorrente di ottenere le motivazioni alla base del contestato diniego di consegnare la carta ad un soggetto delegato, se non munito di procura notarile. Sotto tale profilo, l'intermediario ha evidenziato l'opportunità di adottare tutte le cautele del caso in modo tale che vi fosse assoluta certezza che la consegna avvenisse ad una persona pienamente legittimata.

Premesso che non vi è copia della delega agli atti, si segnala in proposito che, sebbene nel nostro ordinamento viga il c.d. principio di libertà delle forme e che, in generale, l'unico limite per la procura è quello che richiede che la stessa abbia la forma dell'atto che il delegato deve stipulare (ai sensi dell'art. 1392 c.c.), il Collegio non ritiene sia censurabile di per sé la richiesta dell'intermediario, avuto riguardo alla rappresentata necessità di adottare tutte le cautele del caso.

Più in generale, pochi dubbi sussistono sul fatto che l'intermediario abbia tenuto un atteggiamento apparentemente corretto, sotto il profilo meramente formale, ma complessivamente non improntato al primario obiettivo di soddisfare rapidamente ed al minor costo un legittimo e pacifico diritto della ricorrente. Circa la domanda di risarcimento del danno, non è, tuttavia, prodotta in atti alcuna evidenza a sostegno di quanto rappresentato: in generale la mancata disponibilità della carta di debito non impedisce di poter operare sul conto corrente (ad esempio a mezzo *home banking* o recandosi allo sportello).

Quanto alle doglianze attinenti al mancato trasferimento del conto corrente ad altra filiale dello stesso intermediario ed al recesso dal contratto di conto corrente, la parte resistente ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per mancanza del reclamo. Si segnala, in proposito, che risulta agli atti documentazione dalla quale si evince la richiesta di trasferimento del conto ad altra filiale dell'intermediario, ma non sembrerebbe constare un documento qualificabile come vero e proprio reclamo con riferimento alla mancata evasione di tale richiesta né con riguardo all'asserita illegittimità del recesso.

È vero che il Collegio, nell'esercitare il suo compito di valutazione ed interpretazione del reclamo e del ricorso, può indagare l'effettiva intenzione del ricorrente, prescindendo dalla formulazione letterale delle domande proposte, soprattutto laddove il medesimo non si sia avvalso di un procuratore che possa assicurare adeguata difesa tecnica. Ma si tratta di un potere-dovere che non può esorbitare, ai fini della valutazione del requisito di validità del ricorso, dai limiti dell'interpretazione (cioè della decrittazione della volontà del ricorrente) per estendersi ad una interpretazione integrativa o additiva, nel senso di esaminare situazioni di fatto non ricavabili dal tenore del reclamo. In ogni caso, anche tali doglianze sollevate dalla ricorrente appaiono prive di fondamento.

Sotto il primo profilo, è sufficiente segnalare che, come eccepito dalla banca, la normativa sul trasferimento del conto corrente si applica nei casi di trasferimento da un intermediario ad un altro, come previsto dall'art. 126-*decies*, lett. b) TUB, e non anche al trasferimento tra filiali dello stesso intermediario.

Per quanto riguarda l'ultimo profilo, l'intermediario, nell'ottobre 2024, ha deciso di esercitare il diritto di recesso *ad nutum* dal rapporto instaurato con la ricorrente. Al riguardo, l'orientamento condiviso dei Collegi ha chiarito che la previsione di un obbligo di motivazione è incompatibile con la natura di tale recesso, la cui legittimità non può essere subordinata alla comunicazione al cliente delle sottese ragioni.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE