

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 5.05.2025 richiedeva l'apertura di un conto presso l'intermediario resistente.
- Il 22.05.2025 le veniva comunicato, tramite mail, che l'apertura del conto avrebbe subito dei ritardi senza spiegazione dei motivi, ma con l'indicazione che la richiesta sarebbe stata gestita al più presto.
- Il 30.05.2025 riceveva una lettera con cui veniva informava dell'intenzione dell'intermediario di non procedere all'apertura del conto, senza alcuna motivazione.

- La richiesta di apertura dei conti è inserita all'interno di un'offerta pubblica nazionale, ampiamente pubblicizzata e indirizzata alla collettività, quindi per sua natura non soggetta alla scelta da parte dell'intermediario in merito a chi far aderire e chi no.
- Parte ricorrente chiede:
 - o che le “venga aperto il conto corrente [...] e Conto Deposito a far data da maggio 2025 con l'applicazione dell'offerta di remunerazione degli interessi al 4% [come previsto dall'offerta cui ha aderito] a decorrere dalla stessa data”;
 - o che le venga inoltre riconosciuto “un ristoro per l'enorme perdita di tempo e per le arrabbiature che la vicenda [le] è costata”.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- In fatto, rappresenta che la decisione di non procedere con l'apertura del conto non è in alcun modo dipesa da un ritardo nella lavorazione della pratica in quanto la valutazione istruttoria si è conclusa prima della scadenza del termine del 24/05/2025, e già in tale data aveva assunto internamente la decisione di non dare seguito alla richiesta, all'esito delle verifiche effettuate.
- La comunicazione inviata alla ricorrente in data 22/05/2025 aveva valore meramente interlocutorio e non costituiva né accettazione implicita, né impegno all'apertura del conto entro il termine utile per accedere alla promozione.
- In diritto, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso in quanto volto ad ottenere a condanna all'apertura del conto deposito, dunque ad una prestazione infungibile.
- Nel merito, ribadisce che la convenienza e la conformità dell'operazione rispetto ai propri criteri interni rientra in una valutazione di tipo discrezionale.
- Ha effettuato le dovute verifiche in conformità alle procedure interne e alla normativa vigente, in particolare con riferimento agli obblighi di adeguata verifica della clientela e di valutazione del rischio, all'esito delle quali emergevano circostanze - non divulgabili per motivi di sicurezza, riservatezza e tutela dell'attività di prevenzione - che lo hanno portato a non dare seguito all'istanza di apertura del conto.
- Il conto deposito non ha mai avuto formale apertura, dunque non sussiste alcun diritto in capo alla ricorrente a beneficiare delle condizioni economiche connesse a tale prodotto: il tasso di interesse promozionale era infatti subordinato a una condizione precisa e oggettiva, ovvero l'apertura del conto entro il 24/05/2025, evento che non si è perfezionato per ragioni imputabili all'esito negativo delle proprie valutazioni interne.
- L'intermediario chiede che si dichiari, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso in quanto volto a ottenere una condanna a una prestazione infungibile e, in ogni caso, nel merito, l'infondatezza dello stesso, non essendo stato violato alcun diritto della ricorrente e non essendo configurabile alcuna responsabilità contrattuale o precontrattuale a proprio carico.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- La reticenza sui motivi per il diniego conferma che si è trattata di una valutazione di convenienza.

- L'intermediario non può ritirare l'offerta effettuata nei confronti del pubblico, altrimenti incorre in pubblicità ingannevole.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta il diniego immotivato dell'intermediario di stipulare un contratto di conto corrente e un contratto di deposito alle condizioni favorevoli pubblicizzate, alle quali ha aderito, e chiede pertanto che le “venga aperto il conto corrente [...] e Conto Deposito a far data da maggio 2025 con l'applicazione dell'offerta di remunerazione degli interessi al 4% [come previsto dall'offerta cui ha aderito] a decorrere dalla stessa data” e che le venga inoltre riconosciuto “un ristoro per l'enorme perdita di tempo e per le arrabbiate” patite.

Dalla documentazione in atti e dalla narrazione dei fatti, il Collegio rileva che la parte ricorrente il 5.05.2025 ha avanzato all'intermediario istanza per l'apertura di un conto deposito. Il 22.05.2025 l'intermediario le faceva presente che la gestione della richiesta stava subendo dei ritardi e il 30.05.2025 le comunicava la propria decisione di non procedere all'apertura del conto senza motivare il diniego. Nelle controdeduzioni il convenuto precisa che “la valutazione istruttoria si è conclusa prima della scadenza del termine del 24/05/2025”: dunque, la decisione di non procedere all'apertura del conto non sarebbe dipesa da un ritardo, ma da fattori la cui valutazione è rimessa alla sua discrezionalità e legati alla materia dell'adeguata verifica, quindi non comunicati per motivi di riservatezza.

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso volto a ottenere la condanna a una prestazione infungibile, qual è l'apertura di un rapporto di conto deposito. L'eccezione coglie nel segno e va pertanto accolta. In proposito, devono richiamarsi le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, le quali circoscrivono la competenza dell'ABF alle questioni “aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà” (Sez. I, § 4), sicché, è preclusa all'Arbitro la possibilità di esaminare richieste finalizzate a ottenere pronunce di carattere costitutivo e/o dirette a ottenere la condanna a un fare infungibile. Il costante orientamento arbitrale di detta disposizione è infatti nel senso dell'inammissibilità di domande costitutive o di condanna a un fare infungibile, a maggior ragione allorché ciò condurrebbe ad un sindacato, da parte dell'Arbitro, delle scelte imprenditoriali dell'intermediario (per tutti, v. Collegio di Bologna, n. 1413/2025 e n. 8418/2024; Collegio di Milano, n. 7680/2024). Pertanto, la domanda principale della ricorrente deve essere dichiarata inammissibile.

Per mero scrupolo di completezza, si ricorda che l'art. 116, comma 4, TUB, rubricato “Pubblicità”, dispone che “Le informazioni pubblicizzate non costituiscono offerta al pubblico a norma dell'articolo 1336 del codice civile”.

Parte ricorrente chiede inoltre un “ristoro per l'enorme perdita di tempo e per le arrabbiate” che la vicenda le sarebbe costata. il Collegio rileva che la stessa non fornisce precisazioni, né offre evidenze

documentali atte a fondare la propria pretesa. Al riguardo, il Collegio richiama i principi in tema di prova del danno enunciati dalla giurisprudenza di legittimità e fatti propri dall'ABF. Secondo il costante orientamento, ex art. 2697 c.c. grava sul danneggiato l'onere di fornire la prova di un concreto pregiudizio economico ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno, posto che altrimenti non è possibile procedere a una valutazione del danno stesso in via equitativa; inoltre, in ordine ai danni non patrimoniali, è consolidato il principio giurisprudenziale in base al quale non sono meritevoli di tutela i danni c.dd. futili, ovvero consistenti in meri disagi o fastidi (cfr. Cass. Sezioni Unite, nn. 26972, 26973, 26974 e 26975 del 2008; Collegio di Bologna, n. 15172/2022 e n. 1731/2025). Pertanto, anche questa domanda non può essere accolta.

Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile quanto alla richiesta di apertura del conto corrente e del conto deposito e rigetta la restante domanda risarcitoria.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso parzialmente inammissibile e non accoglie per il resto.

IL PRESIDENTE