

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

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

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- a seguito del decesso di sua madre, intestataria di un conto corrente presso l'intermediario, ha inviato la documentazione relativa alla successione, comprensiva, tra l'altro, della dichiarazione di successione registrata presso l'Agenzia delle Entrate;
- la successione interessa esclusivamente il conto corrente della de cuius, in assenza di altri beni mobili o immobili;
- nonostante la semplicità della pratica e nonostante il decorso di un anno e dieci mesi dalla trasmissione della documentazione, l'intermediario non ha provveduto alla chiusura del conto e alla liquidazione delle somme spettanti agli eredi;
- l'intermediario ha successivamente richiesto che tutti gli eredi si presentassero insieme per firmare, oppure che venisse conferita una procura notarile;
- la normativa vigente non impone la presenza simultanea di tutti gli eredi che, in questo caso, risiedendo in regioni diversi, si tradurrebbe in una richiesta irragionevolmente onerosa;
- l'intermediario ha offerto un riscontro negativo al proprio sollecito, non fornendo alcuna certezza in merito ai tempi di evasione della pratica;

- solo in data 22/07/2025 l'intermediario ha comunicato per la prima volta l'importo residuo presente sul conto corrente, notevolmente inferiore rispetto al saldo disponibile al momento del decesso;
- la differenza in questione è stata attribuita genericamente a "spese bancarie e oneri di gestione", mai comunicati né documentati agli eredi;
- tale comunicazione tardiva ha leso il diritto degli eredi di contestare gli addebiti entro i termini previsti dall'art. 119 TUB, secondo cui le spese e i movimenti non contestati entro "generalmente 60 giorni" si intendono accettati;
- l'intermediario ha recentemente dichiarato l'intenzione di effettuare un unico bonifico a favore di uno solo dei coeredi, demandando a quest'ultimo l'onere di redistribuire le somme agli altri;
- tale proposta non è conforme alla normativa, in quanto l'intermediario ha l'obbligo di rispettare le quote di successione e di procedere con versamenti separati "o comunque su indicazione congiunta e documentata di tutti gli aventi diritto";
- l'intermediario non ha osservato gli obblighi di diligenza e trasparenza a cui è tenuto in virtù degli artt. 117 e 119 TUB, nonché 1375 c.c.;
- la pratica di successione non è ancora definita dopo oltre un anno e 10 mesi, con ritardo grave e ingiustificato.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:

- in ricorso è inammissibile in virtù di quanto previsto dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, secondo le quali *"Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni ... dalla sua ricezione da parte dell'intermediario... può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario..."*;
- con la decisione n. 15400/2021 il Collegio di coordinamento, dopo aver rilevato la perentorietà del suddetto termine, ha statuito che la presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l'inammissibilità del ricorso stesso, che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo;
- nel caso in esame la parte ricorrente non ha rispettato il suddetto termine perentorio: a fronte della presentazione del reclamo del 25/06/2025, l'intermediario ha ricevuto la notifica del ricorso in data 07/08/2025, pertanto dopo soli n. 43 giorni dalla data di ricezione del reclamo;
- la propria comunicazione del 26/06/2025 non può essere qualificata come un riscontro alle doglianze della parte ricorrente, in quanto sprovvista delle caratteristiche individuate dal Collegio di coordinamento nella citata decisione;
- con la suddetta comunicazione è stato trasmesso il reclamo alla funzione interna competente, limitandosi a proporre alla cliente una modalità di acquisizione delle sottoscrizioni degli eredi e senza nulla rilevare in ordine alle doglianze manifestate;
- sussistono precedenti ABF che hanno negato la qualificazione di riscontro al reclamo di quelle comunicazioni con le quali gli intermediari non hanno affrontato puntualmente le contestazioni avanzate dai clienti;
- il ricorso sarebbe quantomeno parzialmente inammissibile in ragione della mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso, visto che le Disposizioni ABF prevedono che *"il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo"*;

- la domanda con cui la parte ricorrente chiede che *“venga disposta la restituzione degli importi trattenuti a titolo di spese e oneri non giustificati”* è inammissibile in quanto non contenuta nel reclamo, né in alcun altro documento acquisito al presente procedimento;
- nel merito, sussiste la cessazione della materia del contendere in ordine alla richiesta di conclusione immediata della procedura di successione in quanto ha provveduto a liquidare integralmente in favore degli eredi le somme cadute in successione;
- di non essere responsabile dei ritardi nell'evasione della pratica, che sono dipesi esclusivamente dai tempi impiegati dai clienti per la presentazione della documentazione richiesta;
- come risulta dalla corrispondenza intercorsa, pochi giorni prima della presentazione del reclamo e a meno di due mesi dalla proposizione del ricorso, un coerede non aveva ancora completato la produzione della documentazione necessaria alla lavorazione della pratica;
- i clienti hanno sempre manifestato opposizione in ordine alla modalità di pagamento prospettata al fine di superare le difficoltà logistiche, consistente nella liquidazione di tutte le somme cadute in successione in favore di un solo coerede. Tale circostanza ha reso difficoltosa la liquidazione delle somme, suggerendo alla banca di adottare un atteggiamento improntato a maggior prudenza;
- la domanda di risarcimento del danno non è accoglibile vista l'inammissibilità e l'infondatezza della domanda principale, oltre alla mancanza di elementi di prova a supporto.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato quanto segue:

- le Disposizioni sul funzionamento dell'ABF prevedono espressamente che il cliente possa rivolgersi all'ABF non solo se l'intermediario non ha risposto entro 60 giorni, ma anche se ha fornito una risposta prima del termine che risulti inadeguata;
- nel caso di specie, la banca ha inviato una comunicazione il 26 giugno 2025 che non conteneva alcuna risposta concreta alle doglianze del reclamo, limitandosi a ribadire la richiesta della presenza congiunta degli eredi, senza affrontare né risolvere le questioni sollevate;
- il reclamo lamentava ritardi gravi, mancata trasparenza e assenza di comunicazione sulle spese addebitate, e la domanda di storno è una diretta conseguenza della medesima condotta segnalata, come previsto dalle Disposizioni ABF;
- non sussiste la cessazione della materia del contendere in quanto la liquidazione è avvenuta solo il 18 ottobre 2025, quasi due anni dopo il decesso della de cuius (avvenuto nell'agosto 2023), e oltre due mesi dopo la presentazione del ricorso all'ABF;
- il ritardo imputabile all'intermediario ha generato un danno patrimoniale corrispondente alle spese e agli oneri bancari ingiustificati accumulati fino ad agosto 2025, nonché un danno morale per il protrarsi irragionevole della procedura: la chiusura tardiva del conto non sana gli effetti del comportamento dilatorio dell'intermediario;
- di aver consegnato tutta la documentazione completa in data 06/09/2024 per mezzo di un CAF;

- l'intermediario non ha mai segnalato carenze documentali, adottando un comportamento dilatorio e privo di trasparenza, richiedendo illegittimamente la presenza contemporanea di tutti gli eredi;
- il danno economico subito è costituito dalle spese, bolli e interessi addebitati sul conto nel periodo tra agosto 2023 (apertura della successione) e agosto 2025, come da estratto conto allegato al reclamo del 25/08/2025, rimasto privo di riscontro;
- il danno morale è conseguenza della prolungata incertezza, dalle richieste incongrue (come, ad esempio, la richiesta dell'atto di nascita di un coerede deceduto da oltre cinque anni), dall'ingiustificato ritardo nella liquidazione della successione, nonché dalla mancanza di rispetto mostrata nei confronti degli eredi e della defunta, cliente della banca da circa quarant'anni.

L'intermediario, nelle controrepliche ha affermato quanto segue:

- la parte ricorrente conferma che la propria comunicazione del 26/06/2025 non ha affrontato le doglianze manifestate con il reclamo e, pertanto, non può essere qualificata come riscontro al reclamo;
- la mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso deriva dalla mancata inclusione nel reclamo della domanda di "restituzione degli importi trattenuti a titolo di spese e oneri non giustificati";
- la mancata accoglibilità della diversa domanda di risarcimento dei danni dipende dall'infondatezza della domanda principale;
- di aver dimostrato la cessazione della materia del contendere in ordine all'evasione della pratica di successione. La diversa domanda di risarcimento dei danni attiene ad un'altra questione;
- la documentazione prodotta già nel settembre 2024 non era completa, come risulta dallo scambio di corrispondenza del 20/23 giugno 2025;
- la parte ricorrente confonde la richiesta di risarcimento dei danni patrimoniali con la diversa contestazione, mai formulata prima, in ordine al saldo del rapporto caduto in successione;
- la parte ricorrente non ha provato l'asserito danno morale subito.

Tutto ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF che:

- *"la banca venga sollecitata a concludere con immediatezza la procedura di successione e a ripartire le somme spettanti secondo le quote ereditarie previste"*;
- venga disposta la restituzione degli importi trattenuti a titolo di spese e oneri non giustificati;
- venga riconosciuto un equo indennizzo per i danni morali e patrimoniali.

Con le repliche la parte ricorrente ha precisato le proprie domande, richiedendo all'ABF:

- di rigettare le eccezioni di inammissibilità dell'intermediario;
- di riconoscere la responsabilità dell'intermediario per *"la gestione irragionevolmente dilatoria della pratica di successione"*;
- di disporre *"la restituzione delle somme addebitate a titolo di spese e competenze successive al decesso"* del de cuius;
- di riconoscerle un equo risarcimento del danno morale e patrimoniale.

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF:

- in via principale, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso;

- in via subordinata, di dichiarare l'inammissibilità parziale del ricorso con riguardo alla domanda di restituzione degli importi trattenuti a titolo di spese e oneri non giustificati, di dichiarare l'intervenuta cessazione della materia del contendere con riguardo alla domanda di conclusione della procedura di successione e di rigettare integralmente nel merito la domanda di risarcimento del danno.

DIRITTO

La parte ricorrente, non assistita, agisce in qualità di erede - unitamente agli aderenti al ricorso - della signora P.F. (madre degli istanti), titolare di un conto corrente presso l'intermediario, richiedendo la liquidazione delle somme giacenti "secondo le quote ereditarie previste", oltre al risarcimento del danno. Contesta all'intermediario la mancata e non tempestiva evasione della pratica di successione, in relazione alla quale assume l'illegittimità della richiesta della banca di presentazione contestuale di tutti i coeredi, nonché l'assenza di trasparenza in ordine alle spese addebitate sul conto della defunta dopo l'apertura della successione.

In via pregiudiziale, la parte resistente ha eccepito l'inammissibilità del ricorso in quanto proposto prima del decorso del termine di 60 giorni per la risposta al reclamo e in assenza di suo riscontro, tale non potendo intendersi la sua comunicazione del 26/06/2025, in quanto contenente soltanto una proposta sulla modalità di acquisizione delle sottoscrizioni dei coeredi e non anche l'esame delle contestazioni avanzate dalla cliente. La parte ricorrente ha replicato sul punto che tale comunicazione del 26/06/2025 poteva invece considerarsi una risposta insoddisfacente al suo reclamo (a cui può legittimamente conseguire la proposizione del ricorso all'ABF), in quanto "non conteneva alcuna risposta concreta alle doglianze del reclamo, limitandosi a ribadire la richiesta della presenza congiunta degli eredi, senza affrontare né risolvere le questioni sollevate". In subordine, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità della domanda di restituzione "degli importi trattenuti a titolo di spese e oneri non giustificati", in quanto non contenuta nel reclamo. Sul punto la parte ricorrente ha replicato che tale domanda è una diretta conseguenza della medesima condotta della banca segnalata nel reclamo.

In forza del principio della c.d. ragione più liquida, ritenuto applicabile nei procedimenti innanzi all'ABF, questo Collegio preferisce procedere senza rispettare rigorosamente l'ordine logico delle questioni da trattare (art. 276 c.p.c.), in quanto risulta più rapido ed agevole risolvere la controversia in base ad una questione di merito che – pur logicamente subordinata ad altre – sia più evidente (cfr., da ultimo, Cass. Sez. Un. 8 maggio 2014, n. 9936).

Venendo alla ricostruzione dei fatti, la parte ricorrente contesta il ritardo nell'evasione della pratica di successione della madre, nonché l'illegittimità della richiesta della banca di presenza congiunta di tutti i coeredi ai fini della liquidazione della giacenza del conto corrente della defunta.

In proposito, l'intermediario ha riferito (producendo altresì le relative contabili di pagamento) di aver provveduto a liquidare integralmente la somma giacente sul conto corrente caduto in successione in favore di tutti i coeredi. La liquidazione è avvenuta dopo la presentazione del ricorso e nelle repliche la parte ricorrente ha confermato la circostanza.

Il Collegio ritiene dunque che sul punto sia cessata la materia del contendere.

La parte ricorrente domanda, inoltre, il risarcimento: i) del danno patrimoniale, che riconduce agli oneri e spese addebitati sul conto corrente dalla morte della *de cuius*, avvenuta il 26 agosto 2023, all'agosto 2025; ii) del "danno morale".

In proposito si osserva che la parte ricorrente non ha prodotto evidenze a supporto della suddetta richiesta risarcitoria.

Ciò posto e considerato che, ai sensi dell'art. 2697 c.c., il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto controverso non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l'interesse a dimostrarlo, il Collegio non può che respingere la domanda di risarcimento del danno.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

L PRESIDENTE