

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente contesta la condotta tenuta dall'intermediario in relazione alla successione del conto corrente intestato al suo defunto marito. Precisa che il marito è deceduto il 28/2/2024; né i contatti con la filiale né la visione diretta del sito dell'intermediario le hanno consentito di comprendere come procedere; a seguito di plurimi suoi tentativi di contatto, il 23/5/2024 ha consegnato tutta la documentazione accompagnata da una formale lettera di richiesta, consegnandola a una persona qualificatasi come vice direttore della filiale; dopo ulteriori contatti, il 5/6/2024, è tornata in filiale per pagare € 100,00 per il rilascio della dichiarazione di consistenza; l'1/7/2024 è finalmente pervenuta la dichiarazione di consistenza, ultimo documento atteso dal notaio per la chiusura della dichiarazione di successione; ha fornito copia della dichiarazione di successione all'intermediario. Nonostante ulteriori tentativi di definire la questione e di chiudere il rapporto (che nel frattempo continuava a maturare poste negative), non ha ottenuto quanto richiesto. Chiede il "rimborso" dell'importo di € 100,00, sostenuto per il rilascio del certificato di consistenza patrimoniale; il

“rimborso” dei canoni del conto corrente, a partire “dalla data di presentazione della documentazione notarile di successione”; il “rimborso” degli interessi legali sul saldo di conto corrente, che assume essere stato indebitamente trattenuto dalla metà di luglio 2024 al 5/11/2024 (sulla base di un proprio conteggio al netto della ritenuta fiscale, la cliente ritiene che tale importo ammonti a € 169,21 netti); il riconoscimento di una “penale” di € 40,00 per ritardata estinzione del conto corrente oltre i 12 giorni che assume applicabili al caso di specie.

L'intermediario controdice che: in occasione del riscontro, ha messo a disposizione della ricorrente il rimborso di (a) € 100,00 per le spese sostenute per il rilascio della certificazione delle consistenze; (b) € 48,00 (= € 12,00 cadauno x n. 4 mensilità), per le commissioni dei canoni mensili addebitate sul conto corrente del defunto. La cliente, senza rispondere, ha proposto il ricorso chiedendo il rimborso integrativo degli interessi legali (a decorrere “da metà luglio”) calcolato sul saldo del conto corrente (interessi quantificati in € 169,21) e di una penale di € 40,00 per asserita estinzione tardiva del medesimo rapporto; conseguentemente la richiesta integrativa della controparte è quantificata nella somma complessiva di € 209,21. Le contestazioni della cliente sono prive di pregio e la richiesta risarcitoria è infondata; la cliente ha chiesto l'estinzione del rapporto e comunicato l'IBAN di accredito del controvalore del saldo soltanto il 20/9/2024. Il personale della filiale ha chiesto alla cliente di sottoscrivere la prevista modulistica bancaria, manleva/quietanza degli aventi diritto per il realizzo del patrimonio ereditario, che la cliente ha sottoscritto soltanto in data 5/11/2024; ha provveduto nella stessa data (5/11/2024) all'estinzione del conto; non vi è quindi stato alcun ritardo di cui è lamentela e su cui si basa la richiesta risarcitoria. Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica che non ha riscontrato l'offerta transattiva dell'intermediario perché il rifiuto era già stato riferito verbalmente; la filiale si è attivata soltanto dopo il reclamo; non le è mai stato consegnato un elenco dei documenti necessari da fornire per la successione; ritiene che la chiusura di un conto corrente a seguito di successione, che legittima a estinguere il conto di un defunto, possa essere equivalente alla chiusura o trasferimento previsto dalla “legge 33”. L'intermediario controreplica che il personale, nel corso della gestione della pratica successoria, tempo per tempo, ha chiesto la documentazione necessaria; la definizione di una simile pratica implica la collaborazione da parte del cliente nella consegna di tutta la documentazione necessaria.

DIRITTO

La cliente lamenta la condotta dilatoria e poco diligente dell'intermediario, in merito alla successione del conto corrente del marito, di cui è erede. Chiede perciò il “rimborso” dell'importo di € 100,00, corrisposto per il rilascio del certificato di consistenza patrimoniale; il “rimborso” dei

canoni del conto corrente, a partire *“dalla data di presentazione della documentazione notarile di successione”*; il “rimborso” degli interessi legali sul saldo di conto corrente, che assume essere stato indebitamente trattenuto dalla metà di luglio 2024 al 5/11/2024 (data di estinzione); il riconoscimento di una “penale” di € 40,00 per ritardata estinzione del conto corrente oltre i 12 giorni. Dalla documentazione versata in atti emerge che il marito della ricorrente è deceduto il 28/2/2024 e che il suo testamento è stato pubblicato il 15/4/2024. La qualità di erede della moglie non è contestata tra le parti. La ricorrente, in data 23/5/2024, ha scritto all’intermediario, dando atto di pregressi incontri e telefonate fin dal 26/4/2024, chiedendo la dichiarazione di consistenza e versando tal fine la somma di € 100,00. La dichiarazione di consistenza emessa dall’intermediario è datata 1/7/2024; dalla stessa risulta un importo per “saldo + competenze” pari a € 29.981,41. La dichiarazione di successione è stata presentata l’8/7/2024. Il 20/9/2024 la ricorrente ha chiesto all’intermediario *“a breve termine, di estinguere il conto corrente [del defunto] marito per necessità urgenti. Tutti i documenti sono già in suo possesso dal 16/07/2024 (2 mesi fa). Le chiedo cortesemente di trasferire i liquidi al seguente IBAN [...]. Il conto corrente è mio”*. Il 10/10/2024 la cliente ha proposto reclamo, fornendo una sua prospettazione dei contatti intercorsi durante vari mesi e dei relativi ritardi che contesta all’intermediario; l’intermediario ha risposto, dopo una prima comunicazione interlocutoria, con lettera del 12/11/2024, nella quale ha dato atto che la pratica successoria si è conclusa il 5/11/2025 e ha manifestato disponibilità a riconoscere il rimborso di alcuni costi. Le parti non sono addivenute ad una transazione. Il conto è stato estinto il 5/11/2024; a tale data risultavano depositati € 29.542,49.

Ricostruiti così i fatti sulla base della documentazione allegata, può ritenersi che la vicenda prenda avvio il 26 aprile 2024, come si evince dalla comunicazione del 23/5/2024, nella quale espliciti riferimenti a precedenti incontri e contatti a partire proprio da quella data volti a ottenere la dichiarazione di sussistenza quale “ultimo documento mancante da fornire al notaio” in vista della definitiva definizione della vicenda successoria; in ogni caso, anche a non voler tenere conto di interlocuzioni verbali, di certo la richiesta del 23 maggio è, oltre che documentata, inequivoca. Ebbene, un periodo di – almeno - cinque settimane per l’emissione della dichiarazione di consistenza (1/7/2024) appare in effetti ingiustificatamente dilatato. Pure significativo e parimenti ingiustificato il lasso di tempo che trascorre tra la richiesta formale di estinzione del conto (20/9/2024) e la intervenuta estinzione, il 5 novembre, a fronte della completezza del corredo documentale fornito dalla ricorrente. Tali ritardi denotano scarsa cura per l’interesse del cliente, connotando la condotta dell’intermediario come negligente, tanto più ove si consideri che, per unanime orientamento dei Collegi territoriali, una volta acquisita conoscenza del decesso del

correntista, si apre per la banca una fase in cui si intensifica la necessità di rispettare i canoni della correttezza e della buona fede.

Quanto alle poste di danno prospettate dalla cliente, appare in primo luogo risarcibile la perdita subita a seguito del pagamento dei canoni dal mese di luglio (quando è stata presentata la completa “documentazione notarile di successione”) al mese di ottobre (l'estinzione del conto interviene il 5 novembre); dunque, n. 4 mensilità, per ciascuna delle quali il corrispettivo era pari a € 12,00. Ulteriore componente del danno risarcibile sono gli interessi legali sul saldo del conto corrente maturati dalla data di richiesta di estinzione alla data di effettiva estinzione del conto e pertanto dal 20/9/2024 al 5/11/2024.

Non può essere invece considerato un danno la somma corrisposta per il rilascio della dichiarazione di consistenza, che ha remunerato un'attività svolta dall'intermediario. Pure priva di fondamento risulta la richiesta di una penale di € 40,00 per ritardata estinzione del conto corrente oltre i 12 giorni. La ricorrente sembra qui richiamare il termine previsto dall'art. 126-quinquiesdecies, comma 3, TUB, in materia di trasferimento dei servizi di pagamento tra conti di pagamento, il cui mancato rispetto obbliga l'intermediario inadempiente a corrispondere al consumatore gli importi stabiliti dall'art. 126-septiesdecies. Va tuttavia precisato, al riguardo, che le norme sopra richiamate, introdotte nel TUB con d. lgs. n. 37/2017 di recepimento della Dir. 2014/92/UE (c.d. PAD), regolano l'ipotesi del mancato trasferimento di servizi di pagamento e non già il diverso caso di intempestiva chiusura di un conto corrente intestato a soggetto deceduto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 48,00, oltre agli interessi legati maturati sul saldo del conto corrente dal 20 settembre 2024 al 5 novembre 2024.

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