

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CARMELA ROBUSTELLA

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La società ricorrente deduce di aver aperto un conto business presso la resistente e, *“dopo una serie di lamentele (rimaste inevase) sulla impossibilità di accedere al conto”*, di aver inviato reclamo il 24/07/2025 con contestuale richiesta di chiusura del rapporto.

Fa presente di aver reiterato la richiesta il 07/08/2025, con indicazione del codice IBAN presso cui trasferire le somme depositate.

Lamenta di aver ricevuto riscontro in data 11/08/2025 con cui la resistente respingeva il reclamo in quanto, a suo dire, *“non vi erano problemi tecnici per accedere al conto”*.

Dichiara di aver dunque intimato, in data 19/09/2025, la chiusura del conto firmata dall'avvocato che presta assistenza nel presente procedimento e dalla rappresentante legale della società ricorrente; soggiunge che la resistente, con PEC del 02/10/2025, pretendeva una procura, nonostante che l'intimazione alla chiusura del conto fosse stata firmata anche dalla rappresentante legale *“per ratifica ed accettazione”*.

A questo punto si duole dell'ulteriore riscontro fornito dalla resistente, che non provvedeva alla chiusura del rapporto, ma confermava *“che solo il titolare del conto può chiudere il conto”* e inviava a tal fine un apposito link.

Contesta di non riuscire ad eseguire l'accesso "*perché il sistema non riconosce il documento di identità*" e chiede:

- l'immediata chiusura del rapporto;
- l'invio di un estratto conto dall'apertura alla chiusura;
- di non addebitare costi di giacenza, canoni e spese, a decorrere dal 24/07/2025;
- di riconoscere un equo indennizzo/risarcimento per "tutti i disagi arrecati".

L'intermediario, costituitosi ritualmente, premette di aver sempre riscontrato le diffide e il reclamo della società ricorrente, rilevando come non vi fosse alcun problema tecnico ostativo all'accesso al conto "*e indicando puntualmente i passaggi da seguire per chiedere la chiusura del conto senza l'accesso in app*".

Evidenzia di aver provveduto, in data 11/12/2025, a chiudere il conto oggetto di ricorso, effettuando il trasferimento dei fondi ivi presenti al codice IBAN indicato dalla società ricorrente ed accreditando, inoltre, i costi applicati da luglio 2025 a dicembre 2025 (pari ad € 70,00), nonché l'importo di € 20,00 versato a titolo di contributo per la presentazione del ricorso.

Cita l'orientamento della Corte di Cassazione, ripreso anche dall'ABF (Collegio di Roma, decisione n. 17073/2021), secondo cui spetta al danneggiato l'onere di provare il pregiudizio subito anche ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno.

Chiede, in via preliminare di dichiarare la cessazione della materia del contendere; in via principale di respingere il ricorso.

Il ricorrente, in sede di repliche, conferma di aver ricevuto il complessivo importo di € 470,19 e si oppone alla richiesta di cessazione della materia del contendere.

Chiede, infatti, una decisione in merito alla correttezza dell'operato della resistente nella gestione della richiesta di chiusura del conto e "*l'adozione dei provvedimenti previsti per legge*" e reitera "*la richiesta di riconoscere un equo indennizzo/risarcimento per tutti i disagi arrecati*".

L'intermediario, in sede di controrepliche, rileva di aver riscontrato il reclamo della società ricorrente "*illustrando dettagliatamente la procedura da seguire per accedere al servizio di assistenza tramite chat anonima anche in assenza di accesso al Conto, così da consentire all'Utente di procedere autonomamente all'estinzione del rapporto di conto corrente e dei servizi ad esso collegati*".

Precisa di aver inoltre aggiunto che, in assenza di problematiche tecniche imputabili alla banca, la chiusura doveva essere effettuata direttamente dall'utente.

Data la chiusura del conto e il rimborso integrale dei costi sostenuti, sostiene di aver operato in maniera corretta e che tutte le avverse pretese risultano soddisfatte.

Ribadisce il contenuto delle controdeduzioni, anche in considerazione della residua domanda risarcitoria, e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La società ricorrente lamenta il ritardo con cui è stata gestita la richiesta di chiusura di un conto corrente incardinato presso la convenuta e chiede all'Arbitro

1. la chiusura del conto corrente e il trasferimento delle somme sul conto indicato;
2. l'invio dell'estratto conto dall'apertura alla chiusura;
3. la non debenza di costi di giacenza, canoni e spese dalla data del 24/07/2025;
4. il riconoscimento di un equo indennizzo/risarcimento per i disagi subiti.

L'intermediario, costituendosi, chiede in via preliminare che sia dichiarata la cessazione della materia del contendere e, in via principale, il rigetto del ricorso. Dichiarata, infatti, di aver estinto il rapporto in data

11/12/2025 e di aver restituito alla società i costi addebitati dal 24/07/2025, nonché il contributo di € 20,00. Allega inoltre l'estratto conto chiesto in sede di ricorso

Il Collegio, dalla documentazione allegata in atti, constata che:

1. In data 04/02/2025 la società ricorrente apriva un conto corrente business presso la convenuta.
2. In data 24/07/2025 presentava reclamo lamentando l'impossibilità di accedere da oltre un mese al servizio di home banking, essendo il sistema non in grado di riconoscere il documento di identità caricato, e contestualmente chiedeva la chiusura del conto e il trasferimento delle somme su altro IBAN.
3. In data 07/08/2025 reiterava la richiesta, indicando nuovamente le coordinate bancarie per il trasferimento delle somme.
4. In data 11/08/2025 l'intermediario riscontrava il reclamo, affermando di non aver rilevato problemi tecnici ostativi all'accesso al conto, illustrando la procedura per contattare il servizio di assistenza e precisando che la chiusura del conto doveva essere effettuata dal titolare mediante le apposite funzionalità, fornendo apposito link.
5. In data 19/09/2025 la società ricorrente, tramite il proprio legale, inviava intimazione alla chiusura del conto, sottoscritta anche dalla legale rappresentante "per ratifica ed accettazione".
6. In data 02/10/2025 l'intermediario richiedeva una "idonea procura debitamente formalizzata ai sensi dell'ordinamento italiano".
7. In data 13/10/2025, ricevuta la procura, l'intermediario ribadiva che solo il titolare del conto poteva procedere alla chiusura, invitando ad accedere al link o ad avviare una "chat anonima".
8. Solo successivamente alla proposizione del ricorso (28/10/2025), l'intermediario procedeva alla chiusura del conto, avvenuta in data 11/12/2025, trasferendo le somme al conto indicato, rimborsando i costi di gestione maturati da luglio a dicembre 2025 (€ 70,00) e il contributo di € 20,00 per il ricorso, per un totale di € 470,19.

La società ricorrente, in sede di repliche, conferma di aver ricevuto l'importo complessivo di € 470,19, ma si oppone alla declaratoria di cessazione della materia del contendere, insistendo per una pronuncia sulla correttezza dell'operato dell'intermediario e per il riconoscimento di un equo indennizzo/risarcimento per i disagi subiti.

Il Collegio, in proposito, ricorda che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario, l'intermediario, a fronte di una richiesta di chiusura del conto corrente, è tenuta a provvedere senza ingiustificato ritardo, indipendentemente dalla sussistenza di un eventuale saldo negativo.

In assenza di specifica pattuizione derogatoria, il termine entro il quale l'intermediario deve procedere alla chiusura può essere individuato in 15 giorni lavorativi ai sensi dell'art. 1855 c.c.

L'art. 120-bis TUB stabilisce che il cliente ha diritto di recedere in ogni momento da un contratto a tempo indeterminato senza penalità e senza spese, salvo il rimborso di costi per eventuali servizi aggiuntivi richiesti in occasione del recesso.

Nel caso di specie, tra la prima richiesta di chiusura del 24/07/2025 e l'effettiva estinzione del conto dell'11/12/2025 sono decorsi 140 giorni; tra la seconda richiesta del 07/08/2025 e la chiusura sono decorsi 126 giorni.

L'intermediario ha proceduto alla chiusura del rapporto solo dopo la proposizione del ricorso, rimborsando le spese di gestione e il contributo per la presentazione del ricorso. Tale condotta è stata in passato censurata dall'ABF, che ha ritenuto in violazione dei doveri di correttezza, buona fede e diligenza il comportamento dell'intermediario che differisca la chiusura del conto fino alla proposizione del ricorso, riconoscendo il diritto al rimborso delle spese maturate dopo la richiesta di chiusura

(Collegio di Bari, decisione n. 20084/2018). Quindi la condotta dell'intermediario sotto questo aspetto è censurabile.

Nel caso in esame, tuttavia, l'intermediario ha già provveduto alla chiusura del rapporto, al rimborso delle spese di gestione maturate dal luglio 2025 alla data di estinzione e al rimborso del contributo di € 20,00 per il ricorso.

Ne consegue che, per tali profili, la pretesa della ricorrente risulta integralmente soddisfatta, con conseguente declaratoria di cessazione della materia del contendere limitatamente alle domande relative:

- alla chiusura del conto;
- al trasferimento delle somme;
- alla restituzione di spese, canoni e costi di gestione successivi alla richiesta di chiusura;
- all'invio dell'estratto conto (prodotto in atti dall'intermediario).

Il Collegio passa ad esaminare la domanda di riconoscimento di un equo indennizzo/risarcimento per "tutti i disagi arrecati".

La società ricorrente non allega né documenta specifici pregiudizi ulteriori rispetto a quelli derivanti dall'addebito dei costi di gestione del conto – già integralmente rimborsati dall'intermediario – né produce elementi probatori idonei a dimostrare un danno patrimoniale o non patrimoniale autonomo. Dalla documentazione risulta, inoltre, che il conto non ha registrato operazioni diverse dagli addebiti di spese, circostanza che rende non configurabile un pregiudizio da interruzione dell'operatività, neppure prospettato dalla ricorrente.

Alla luce del principio, richiamato anche dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019), secondo cui spetta al cliente provare la sussistenza e l'entità del danno patrimoniale e non patrimoniale, nonché fornire elementi idonei a consentirne la liquidazione anche in via equitativa, la domanda risarcitoria non può essere accolta, non essendo stato assolto l'onere probatorio.

Non risultano, infine, domande specifiche di rifusione delle spese di assistenza professionale né è stata prodotta documentazione al riguardo.

Per le ragioni che precedono, la domanda di riconoscimento di un equo indennizzo/risarcimento per i disagi lamentati non può essere accolta.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara in parte cessata la materia del contendere e in parte non accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

IL PRESIDENTE