Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

| | |
|---|---|
| (NA) CARRIERO | Presidente |
| (NA) BENEDETTI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (NA) MARIANELLO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (NA) RUGGIERO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) SORRENTINO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/01/2026

## FATTO

La ricorrente espone di essere stata cointestataria (con il proprio coniuge dal quale ha successivamente divorziato) di un rapporto di conto corrente estinto nel 2017 e di un contratto di mutuo, in corso di ammortamento.
Lamenta che la resistente avrebbe negato di fornirle informazioni relative al mutuo, per ragioni di privacy, essendo successivamente regolato su un conto intestato al solo coniuge.
Insoddisfatta dell'esito infruttuoso del reclamo, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro al quale ha chiesto: i)l a documentazione da cui risulterebbe la propria firma, ipotizzandone la falsità; ii) gli estratti conto con evidenza delle rate pagate da ciascuno dei cointestatari del mutuo e dei periodi di sospensione richiesti dal terzo cointestatario; iii) la liquidazione di un importo corrispondente alla metà di quello il terzo ha ritirato dal conto; oltre al risarcimento dei danni per i disagi economici e legali subiti, nonché a titolo di maggiori oneri versati in relazione al mutuo, conseguenti al fatto di non essere stata "*tenuta al corrente*".
Costituito nel procedimento, l'intermediario ha precisato preliminarmente, in fatto, che la ricorrente risulta cointestataria del conto corrente n. ***4396 estinto il 23.5.2017; e del mutuo n. ***1249 (rinumerato in 0***4377), stipulato il 29.9.2011, il quale risulta oggetto ed oggetto di una prima

rinegoziazione di tasso in data 12.12.2016, di una sospensione rate in data 9.4.2020 e di una seconda rinegoziazione (di tasso e di durata) il successivo 19.11.2021. Ha precisato altresì che, alla data del 26.9.2025, il mutuo presentava un debito residuo di € 130.240,96 e n. 3 rate arretrate per complessivi € 2.340,26. In relazione a tali rapporti, in riscontro ai numerosi reclami notificati, l'intermediario ha dedotto di aver fornito tutti i chiarimenti richiesti e trasmesso la documentazione disponibile ai sensi dell'art. 119 TUB.

Su tale premessa, parte resistente ha eccepito l'inammissibilità del ricorso poichè presentato a distanza di oltre dodici mesi dalla proposizione del reclamo, inoltrato il 13.8.2024. Nel merito, l'intermediario ha rilevato quanto segue: 1) che la ricorrente, quale cointestataria dei rapporti, ha sottoscritto i relativi contratti, come anche le richieste di sospensione e rinegoziazione del mutuo; 2) la cliente, a prescindere dall'invio delle comunicazioni periodiche cartacee al suo indirizzo o elettronicamente, era sin dall'origine autorizzata a richiedere informazioni alla banca sui medesimi, quale cointestataria dei rapporti; 3) A seguito delle richieste ricevute, parte resistente ha fornito tutti i chiarimenti richiesti, come emerge dalla copiosa corrispondenza intercorsa tra l'Ufficio Reclami della Banca e la ricorrente e, in particolare: i) ha trasmesso copia dell'atto di mutuo, delle quietanze di pagamento delle rate del mutuo dall'1.12.2021 all'1.12.2024 (*comunicazione allegata al ricorso*) e della richiesta di sospensione; ii) accordato l'accensione del contratto "***Key", utile all'estrazione, in autonomia, della documentazione contabile relativa ai rapporti alla stessa intestati.

Con riferimento alla domanda relativa alla liquidazione della metà del saldo, l'intermediario ha eccepito che le operazioni regolate sul conto corrente sono state eseguite legittimamente dal cointestatario del rapporto con facoltà di firma disgiunta. Le relative movimentazioni risultano dettagliate negli estratti conto già consegnati alla ricorrente.

Quanto alla domanda di risarcimento pure formulata dalla ricorrente, l'intermediario ha eccepito l'infondatezza e la mancata prova del danno, rilevando che parte istante non ha fornito alcuna evidenza dei versamenti che sostiene di aver effettuato sull'IBAN indicato nel ricorso né fornito prova della non autenticità delle sottoscrizioni risultanti sugli atti della Banca

Con le proprie repliche, il ricorrente ha precisato di essersi recata nel 2020 presso la Filiale dell'intermediario ove il dipendente non sarebbe stato in grado di rinvenire né il numero di conto e né il mutuo, a causa dei riferiti trasferimenti del rapporto. Ha dedotto che successivamente sarebbe stata informata delle rate insolute e della richiesta di richiesta di sospensione recante la sua firma, ma che non avrebbe mai apposto. Parte ricorrente ha altresì dedotto che dalla documentazione bancaria depositata in atti emerge un saldo al 31.3.2020 di circa € 128.000,00, con deleghe e beneficiari terzi e un buon movimento di accrediti e che, nonostante ciò, il mutuo veniva sospeso e le rate successive non venivano versate, senza che ne fosse informata, mentre il pagamento risultava a carico dell'altro cointestatario, ciò in base ad una sentenza del G.O.

Riferisce quindi che tale situazione avrebbe determinato una condizione di stress, oltre al danno economico derivante dalla sottoscrizione di accordi svantaggiosi per un mutuo impagato a sua insaputa, a cui va aggiunto l'inadempimento dell'obbligo dell'ex coniuge nel mantenimento dei figli.

Infine, chiede un'ulteriore sospensione del mutuo e/o una riduzione del debito, essendo stata presa in carico dal Centro Antiviolenza.

Con le controrepliche l'intermediario ha eccepito la genericità delle nuove contestazioni introdotte nelle repliche, relative alle presunte anomalie nelle movimentazioni bancarie.

Quanto alle rate arretrate, ha evidenziato che il mancato pagamento delle stesse è mera conseguenza dell'assenza di disponibilità sul conto corrente di domiciliazione del mutuo e che non appena disponibile la provvista la Banca ha tempestivamente portato le relative somme a decurtazione dell'arretrato. Ha

allegato le quietanze già trasmesse all'odierna ricorrente, da cui è possibile verificare, tra gli altri, anche la coincidenza tra gli importi tempo per tempo versati e il saldo totale/parziale delle rate impagate.
In relazione alla richiesta di adesione alla sospensione rate dedicata alle donne vittime di violenza, nel rilevare che la stessa è stata avanzata solo con le repliche, l'intermediario ha manifestato la disponibilità a verificare la sussistenza dei presupposti oggettivi e soggettivi per l'accoglimento della stessa ovvero la percorribilità di differenti soluzioni.

## DIRITTO

Preliminarmente questo Collegio deve esaminare le eccezioni formulate dalla parte resistente in via pregiudiziale.
Innanzitutto, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso, per decorso del termine di 12 mesi dalla presentazione dell'ultimo reclamo del 13.8.2024, riscontrato il 4.09.2024 con la nota allegata in atti – con cui quest'ultimo deduce di aver soddisfatto le richieste formulate dalla ricorrente -, nel mentre il ricorso risulta presentato il 29.9.2025.
Sennonchè l'istante, in data 13 marzo 2025, ha formulato un nuovo reclamo, ancorchè limitato alla richiesta delle sole quietanze di pagamento delle rate del mutuo, riscontrata dall'intermediario con pec del 14.3.2025, tale per cui, avendo parte resistente soddisfatto le domande di consegna dei documenti, ogni ulteriore richiesta deve essere ritenuta inammissibile.
Parte resistente, ancora, ha eccepito che l'istante, con le sue repliche, ha formulato nuove domande, aventi ad oggetto la concessione della sospensione delle rate del mutuo ovvero la riduzione del debito, alla luce della dedotta difficoltà economica in cui verserebbe. Sul punto, andrà richiamato il consolidato orientamento dell'ABF, in forza del quale sono da ritenersi inammissibili le domande proposte per la prima volta con le memorie di replica, tenuto conto di quanto previsto dalle Disposizioni ABF – Sez. VI, par. 1, il quale prevede che "[…] *Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale".*
In ogni caso, parte resistente ha dichiarato la propria disponibilità ad una risoluzione della vicenda, invitando la cliente a recarsi presso la filiale. Tale invito è stato tuttavia riscontrato negativamente dall'istante, la quale, nel ribadire lo stato di difficoltà economica in cui versa, ha comunicato il proprio impedimento a recarsi presso la Banca, dovuto alle proprie condizioni di salute.
Ciò posto, questo Collegio rileva che, pur a prescindere dalle questioni preliminari che precedono e che rendono le domande inammissibili, il ricorso va respinto anche nel merito.
La ricorrente, invero, stando al contenuto degli atti depositati nel procedimento, si è lamentata della mancata informativa, da parte della Banca, in relazione al contratto di mutuo, il cui rimborso sarebbe stato posto a carico degli ex coniugi, nella misura del 50% ciascuno, per effetto dei provvedimenti giudiziari resi in fase di divorzio.
Sennonchè l'estinzione del rapporto di conto cointestato su cui era regolato il mutuo, non avrebbe consentito – a dire della ricorrente - di far conoscere alla stessa il (mancato) rispetto del piano di ammortamento, che avrebbe registrato tre rate insolute alla data del 26.9.2025, come risulta dalla comunicazione del 26.9.2025, di cui vi è evidenza in atti.
Va rilevato, peraltro, che parte ricorrente non ha allegato il contratto di mutuo (e né l'intermediario ha compensato tale lacuna probatoria), posgo a fondamento delle domande formulate dall'istante, ed in violazione del principio relativo agli oneri probatori nel processo, ex art. 2697 c.c..

Risultano allegati in atti, di contro, i due accordi di rinegoziazione intervenuti il 12.12.2016 ed il 19.11.2021, oltre che la richiesta di sospensione delle rate sottoscritta il 9.4.2020, poiché a tale incombenza probatoria ha provveduto la resistente.
Su tali presupposti, tenendo conto delle domande formulate dall'istante, occorre rilevare che, quanto alla domanda di ottenere tutti gli atti su cui risulterebbe apposta la propria sottoscrizione (in relazione a cui parte istante ha disconosciuto la firma sull'istanza di sospensione del mutuo, mostrata alla stessa nel corso di un incontro presso la filiale), risulta che l'intermediario ha già provveduto a consegnare il contratto di mutuo - nel corso dell'interlocuzione precedente al ricorso - e ha prodotto i seguenti atti: i) l'Accordo di rinegoziazione del 12.12.2016; ii) Istanza di sospensione del 09.04.2020; iii) Accordo di rinegoziazione del 19.11.2021.
Inoltre, l'intermediario ha dichiarato di aver provveduto a fornire alla ricorrente, mediante stipula del relativo contratto in data 29.08.2024, il servizio di internet banking, al fine di consentire alla stessa di estrarre autonomamente e senza spese, la documentazione di proprio interesse. Tale circostanza emerge dal contenuto della lettera del 4.9.2024, e da evidenza del "CONTRATTO MY KEY" sottoscritto da parte istante il 29.8.2024.
Anche quanto alla richiesta di consegna dell'estratto conto con evidenza delle rate pagate, l'intermediario ha provveduto al deposito di tali documenti in sede di controrepliche, dovendosi osservare che detti documenti erano stati già inoltrati alla ricorrente prima del deposito del ricorso, come risulta dalle comunicazioni a mezzo mail del 25.3.2025.
La ricorrente ha richiesto altresì il versamento del 50% del saldo esistente al momento dell'estinzione del conto corrente cointestato (23.05.2017), implicitamente assumendo che l'intero importo sia stato prelevato dall'altro coniuge.
Orbene, premesso che dalle quietanze non emerge quale dei due mutuatari abbia effettivamente eseguito il pagamento, dagli estratti conto allegati risulta che al momento dell'estinzione il conto aveva un saldo negativo; inoltre, l'intermediario ha eccepito che, essendo il mutuo cointestato con firma disgiunta, ciascuno dei titolari aveva il diritto di disporre dell'intero importo senza il consenso dell'altro giusta la previsione di cui all'art. 1854 c.c., secondo cui "*Nel caso in cui il conto sia intestato a più persone, con facoltà per le medesime di compiere operazioni anche separatamente, gli intestatari sono considerati creditori o debitori in solido dei saldi del conto*".
Alla luce di tale previsione, secondo l'orientamento costante dei Collegi, qualora le parti abbiano espressamente pattuito la facoltà di operare disgiuntamente sul conto, ciascun cointestatario ha diritto di disporre autonomamente dell'intero saldo (cfr. decisioni in calce).
Da ultimo, parte istante ha chiesto il risarcimento dei danni, di natura patrimoniale e non patrimoniale, derivanti dalla condotta della banca che non avrebbe tenuto la stessa al corrente (verosimilmente) dell'andamento del mutuo, circostanza che avrebbe comportato "*disagi, problemi economi e legali, aumento dell'importo del mutuo con annesse spese e interessi".*
In merito al dedotto danno di natura non patrimoniale si rammenta il principio espresso dalla giurisprudenza di legittimità, in base al quale "*non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale. Al di fuori dei casi determinati dalla legge ordinaria, solo la lesione di un diritto inviolabile della persona concretamente individuato è fonte di responsabilità risarcitoria non patrimoniale*" (cfr. Cass., Sez. Unite, n. 26972 del 2008).
Quanto ai danni patrimoniali, il risarcimento del danno va rammentato che lo stesso è commisurato all'effettivo pregiudizio subìto dal titolare del diritto e non può mai degradare a ristoro per un danno in

*re ipsa*; né soccorre la possibilità di una quantificazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 cod. civ., posto che essa può operare unicamente laddove sia stata dimostrata l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo con esattezza (cfr Cass. civ., n. 26972/2008; Coll. coord. dec. n. 1642/2019).
In ogni caso, stante l'inammissibilità delle domande, la richiesta risarcitoria non trova ragion d'essere, prima ancora che non provata.
Il ricorso pertanto non merita di essere accolto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE