

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 09/04/2026

FATTO

Parte ricorrente, che agisce per il tramite della propria figlia-procuratrice volontaria, espone quanto segue. In data 01/09/2025 parte ricorrente, che non conosce la lingua italiana, richiedeva all'intermediario convenuto l'apertura di un conto corrente. Dopo una fase iniziale caratterizzata da incertezze operative, le veniva fissato un incontro in filiale, nel corso del quale l'intermediario acquisiva la documentazione di identificazione personale. Dopo circa tre settimane, l'intermediario le comunicava che la sua sede centrale aveva autorizzato l'inizio dell'*iter* di apertura del conto anche 'in deroga'. Tuttavia, a seguito di sue richieste di chiarimento su aspetti tecnici e operativi del rapporto, per le quali l'intermediario aveva assicurato un riscontro, le veniva comunicata il diniego all'apertura, riferendo che la sede centrale aveva espresso parere negativo. Tale diniego veniva motivato esclusivamente con la mancata conoscenza della lingua italiana, che, tuttavia, era nota sin dall'inizio, e non aveva impedito né lo svolgimento dell'istruttoria, né l'avvio della procedura in deroga. Ciò premesso in punto di fatto, parte ricorrente argomenta che la conoscenza diretta della lingua italiana non costituisce un requisito normativo imprescindibile per la stipula di un contratto bancario, essendo sufficiente garantire la comprensione del contenuto contrattuale anche mediante strumenti alternativi, quali l'assistenza di un interprete o di un soggetto delegato, che nel caso di specie non risultano essere stati valutati. Ritiene, quindi, che la condotta dell'intermediario – caratterizzata da una “*sequenza contraddittoria delle valutazioni svolte*” e da una “*motivazione tardiva del diniego*” - è contraria ai principi di correttezza,

buona fede e trasparenza che presidiano la fase precontrattuale, determinando un concreto disagio operativo. Queste le domande proposte: (a) *“valutare la correttezza del comportamento dell’intermediario nella gestione della fase contrattuale”*; (b) *“rilevare l’inadeguatezza della motivazione addotta, fondata esclusivamente sulla conoscenza della lingua italiana”*; (c) *“tenere conto della particolare rilevanza dell’accesso a un conto di pagamento quale strumento essenziale”* per la vita quotidiana; (d) *“riconoscere un indennizzo equitativo”* di € 1.000,00 *“a titolo di ristoro per il disagio operativo e l’aggravio gestionale”*, con ogni conseguente determinazione.

L’intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e comunque rigettato. Queste le prospettazioni e argomentazioni svolte: (i) il 1/9/2025 la figlia dei parte ricorrente e odierna procuratrice contattava via *email* l’intermediario, chiedendo un appuntamento, non essendo riuscita a completare l’*iter* di accensione di un conto *online* intestato alla madre; (ii) veniva fissato un incontro l’11/9/2025; (iii) soltanto in occasione di tale incontro aveva modo di appurare che parte ricorrente non conosceva la lingua italiana; (iv) l’incaricato si rendeva disponibile a contattare la sede per appurare la possibilità di attivare la procedura per l’apertura del conto corrente, preannunciando in ogni caso che sarebbe stato *“altamente improbabile un inizio di rapporto”*, in considerazione della mancata conoscenza della lingua italiana; (v) lo stesso 11/9/2025 l’incaricato riferiva internamente la questione e trasmetteva i documenti acquisiti durante l’appuntamento, vale a dire il passaporto e il permesso di soggiorno della ricorrente, residente in Bielorussia; (vi) il 3/10/2025 la sede informava i suoi preposti che non sarebbe stato possibile valutare la richiesta di apertura di un conto corrente intestato alla ricorrente, in quanto non in grado di comprendere la lingua italiana; (vii) né la ricorrente né la figlia hanno sottoscritto alcun modulo di apertura del conto corrente: ciò conferma che la pratica si trovava in una fase meramente esplorativa e che non vi erano elementi tali da ingenerare un legittimo affidamento sull’esito favorevole; (viii) non sussiste un obbligo di contrarre in capo agli intermediari, rientrando nella loro discrezionalità la scelta se concludere un contratto o meno; (ix) sul suo sito è presente la documentazione da compilare per l’apertura di un conto corrente, nella quale si precisa tra l’altro che il contratto è redatto in italiano e che la lingua ufficiale per il rapporto è l’italiano; (x) in ogni caso, il ricorso è inammissibile, in quanto l’ABF è incompetente a emettere pronunce con carattere costitutivo o che abbiano ad oggetto la condanna ad un *facere* infungibile;

Parte ricorrente ha replicato che: (a) il ricorso non è volto a ottenere un ordine di apertura del conto, né a comprimere la discrezionalità dell’intermediario nella conclusione del contratto, ma esclusivamente a sottoporre al vaglio dell’Arbitro la correttezza del comportamento tenuto nella fase precontrattuale; (b) successivamente alla segnalazione dell’11/9/2025, l’intermediario comunicava alla ricorrente, il 2/10/2025, che la sua sede centrale aveva autorizzato in via eccezionale a dare corso alla procedura di apertura del conto; (c) soltanto in una fase successiva e dopo ulteriori interlocuzioni, l’intermediario comunicava il diniego definitivo, il tutto come emerge dalla corrispondenza che conferma la non linearità dell’*iter*; (d) la motivazione fondata sulla mancata conoscenza della lingua italiana è tardiva e incoerente perché la circostanza, nota sin dall’inizio, non aveva impedito né lo svolgimento dell’istruttoria né l’avvio della procedura in via eccezionale; (e) dal fascicolo informativo richiamato dall’intermediario non emerge un requisito espresso di conoscenza personale della lingua italiana. Risulta invece rilevante che ciascun cliente sia posto in condizione di comprendere il contenuto del contratto.

L'intermediario ha a sua volta replicato quanto segue: (i) i propri incaricati non hanno in alcun modo garantito l'esito positivo della richiesta; (ii) alla comunicazione dei suoi preposti con *email* del 02/10/2025 (richiamata dalla ricorrente) ha poi fatto seguito il diniego definitivo il 10/10/2025, vale a dire dopo poco più di una settimana; (iii) nella comunicazione del 10/10/2025 il suo incaricato scriveva altresì: *"le avevo scritto nell'immediato ma noto che la mia e-mail era rimasta nello stato di bozza, colpa mia"*. Per un mero errore operativo quindi l'informazione non era stata trasferita immediatamente.

DIRITTO

Anche alla luce dell'eccezione di inammissibilità del ricorso è opportuno sintetizzare la materia del contendere. La vicenda sottoposta al Collegio concerne la mancata apertura di un conto corrente in relazione alla quale parte ricorrente contesta sia la condotta che le motivazioni addotte dall'intermediario per tale mancata apertura. Come chiarito con le repliche al Collegio non viene chiesta una pronuncia finalizzata all'apertura del conto ma, in sintesi, l'accertamento della condotta illegittima dell'intermediario ed il conseguente 'indennizzo equitativo' quantificato in € 1.000,00. L'eccezione è, dunque, priva di fondamento.

Ciò premesso, va in primo luogo evidenziato che tra la documentazione prodotta non risultano moduli sottoscritti da parte ricorrente con una richiesta di apertura del conto corrente. Neppure nella ricostruzione dei fatti fornita da parte ricorrente viene mai rappresentato che sia mai stata sottoscritta la richiesta di apertura, neppure a seguito dell'incontro avuto con l'intermediario. Ciò che risulta agli atti è la corrispondenza intercorsa in relazione ad una possibile apertura del conto corrente. Dunque, ciò che va verificato è se sussista (o meno) una responsabilità precontrattuale dell'intermediario.

A tal fine rileva il Collegio come sia sostanzialmente pacifico che parte ricorrente ha dichiarato di essere formalmente residente in Bielorussia, di essere titolare di un permesso di soggiorno italiano in corso di validità e di non conoscere la lingua italiana (tanto che l'intera vicenda è stata e viene gestita dalla figlia). Risulta anche incontestato che parte ricorrente non è riuscita ad aprire un conto *online* presso l'intermediario ed è questa la ragione per la quale la figlia di parte ricorrente e odierno procuratore ha contattato l'intermediario l'1/9/2025 chiedendo un appuntamento, svoltosi l'11/9/2025 con il Family Banker Officer.

Risulta dalla comunicazione interna dell'11/9/2025 dell'intermediario, a seguito del citato incontro, che (a) *"chiest[a] la motivazione della richiesta di apertura conto"* veniva *"riferito che sarebbe volontà della [ricorrente] trasferirsi dalla Bielorussia in Italia in via definitiva per passare la sua vecchiaia con la figlia che lavora già da anni come ingegnere meccanico presso un'azienda altoatesina"*; (b) si riscontrava *"che la [ricorrente] non parla l'italiano"*; (c) parte ricorrente veniva *"avvisat[a] che [sarebbe stato] altamente improbabile un inizio di rapporto"*; (c) chieste informazioni circa la natura e/o la provenienza dei fondi (per un capitale trasferibile a partire da *"circa 40 K iniziali"* per poi arrivare a *"circa 100 K"* parte ricorrente riferiva che tali fondi erano frutto di lavoro e di pensione *"documentabili"*; (d) il conto sarebbe stato cointestato tra la ricorrente e sua figlia.

Dalla comunicazione del 2/10/2025 il *“family banker”* scriveva alla figlia di parte ricorrente che *“l'ufficio mi ha autorizzato a chiedere deroga per richiedere l'apertura del conto. Volete procedere?”*. Quindi il 3/10/2025 la figlia di parte ricorrente rispondeva al *“family banker”*, affermando tra l'altro: *“Come da Lei accennato al nostro incontro, ci sono alcune criticità che desidero chiarire prima di procedere, così da evitare brutte sorprese”* e quindi formulava specifiche domande in merito alla documentazione relativa alla provenienza dei fondi che sarebbero stati trasferiti sul conto, all'accettazione di bonifici provenienti dall'estero, e alla circostanza che parte dei risparmi fossero in USD. Precisava, infine, che *“[q]ueste informazioni sono per noi fondamentali per capire come procedere”*. Lo stesso 3/10/2025 l'ufficio interno dell'intermediario *‘Policy & Procedures’* preposto alle valutazioni sulla stipula del contratto scriveva al *family banker* quanto segue: (i) *“le confermiamo l'impossibilità ad aprire un conto”*; (ii) *“secondo quanto regolamentato dalla Com. Banca [...] - Instaurazione di rapporti con soggetti che non comprendono la lingua italiana, ciascun cliente o potenziale cliente deve essere in grado di parlare e comprendere la lingua italiana, indipendentemente dalla residenza o dalla nazionalità dichiarata”* (facendo così riferimento presumibilmente a regolamentazione non in atti). Quindi, il 10/10/2025 la figlia di parte ricorrente sollecitava una risposta ai quesiti, ricevendo lo stesso giorno una risposta del seguente tenore: *“le avevo scritto nell'immediato ma noto che la mia e-mail era rimasta nello stato di bozza, colpa mia. La richiesta non è procedibile poiché sua madre non sa parlare e comprendere la lingua italiana. Questo è quanto mi hanno scritto dalla sede. Mi dispiace molto”*.

Alla luce di quanto precede ritiene il Collegio che non sussistano i presupposti per addebitare all'intermediario convenuto una responsabilità precontrattuale in relazione ad un affidamento ingenerato quanto all'apertura del conto.

Il tema non è tanto o solo quello della congruità della motivazione addotta – la conoscenza della lingua italiana (è peraltro pacifico che il contratto sarebbe stato stipulato in lingua italiana e sarebbe stato retto dalla legge italiana e che tutte le comunicazioni sarebbero state ricevute in italiano) – quanto il fatto che risulta agli atti come l'apertura del conto non fosse stata *‘promessa’*: basti in proposito rammentare che nella comunicazione del 02/10/2025 si precisava che già la richiesta di apertura era stata autorizzata *“in deroga”* e che anche la risposta della figlia di parte ricorrente del 03/10/2025 parla di *“criticità”* che voleva *“chiarire prima di procedere”*, così apparentemente subordinando la volontà di presentare la richiesta di apertura (come detto mai formalizzata) alla risposta dei quesiti formulati in quella sede. Infine, non pare neppure che la tempistica delle interlocuzioni sia stata tale – e neppure parte ricorrente adduce questo argomento – dall'apparire ingiustificata e comunque contraria agli obblighi di buona fede e correttezza posti dall'articolo 1337 c.c. e dall'art. 1176, c. 2, c.c. e dalle norme di settore.

A chiusura del discorso va anche detto che, in ogni caso, la domanda finalizzata ad ottenere *“un indennizzo equitativo, quantificato in € 1.000,00”* o nella diversa somma ritenuta di giustizia dal Collegio, quale *“ristoro per il disagio operativo e l'aggravio gestionale”* non ulteriormente circostanziati o documentati non è fondato: non essendo configurabile il c.d. danno *in re ipsa*, spetta alla parte danneggiata, che chiede il risarcimento del danno subito, l'onere di fornire prova del pregiudizio in concreto subito anche ai fini di una sua liquidazione in via equitativa. Ciò, a

tacere del fatto che la risposta negativa dell'intermediario convenuto non impedisce a parte ricorrente di rivolgersi ad altri intermediari.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE