

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICO RUSSO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

1. Parte ricorrente afferma di essere erede legittima di un'originaria cliente dell'Intermediario oggi convenuta, deceduta il 9 marzo 2024. Aggiunge di avere chiesto, in data 2 ottobre 2025, all'Intermediario la liquidazione della quota ereditaria pari a circa € 15.504,60. L'Intermediario non aveva adempiuto la richiesta, senza fornire alcuna spiegazione in merito. Precisa Parte ricorrente che lo stesso Intermediario, il precedente 20 giugno 2025, aveva provveduto alla liquidazione *pro quota* di altro coerede della medesima *de cuius*.

2. Il 16 ottobre 2025 Parte ricorrente proponeva formale reclamo a mezzo pec. L'Intermediario forniva una risposta interlocutoria il 23 dicembre 2025, riferendo di avere preso in carico l'istruttoria.

3. Insoddisfatta dell'interlocuzione avuta, il 30 dicembre 2025 Parte ricorrente adiva questo Arbitro Bancario Finanziario precisando le seguenti conclusioni: *"Il ricorrente chiede che l'Arbitro Bancario Finanziario voglia: 1. Accertare e dichiarare l'illegittimità del comportamento dell'intermediario resistente; 2. Ordinare alla banca la liquidazione immediata della quota ereditaria spettante al ricorrente; 3. Disporre il rimborso del contributo di € 20,00 versato per la proposizione del ricorso; 4. Valutare la sussistenza di un danno da ritardo conseguente all'ingiustificata protrazione del blocco*

delle somme, corrispondenti agli interessi maturati dalla data della richiesta e alle spese di gestione del conto corrente”.

4. In data 17 febbraio 2026 si costituiva l'Intermediario, tramite Conciliatore Bancario. L'Intermediario precisava che il reclamo del 16 ottobre 2025 era stato inviato a mezzo pec da un nominativo non coincidente con quello della ricorrente, né censito negli archivi dell'Intermediario stesso. Pertanto, il 12 dicembre 2025 – dunque, nel rispetto del termine di 60 giorni – aveva trasmesso riscontro a mezzo racc. a.r. all'indirizzo di residenza della cliente, in possesso dell'Intermediario. La raccomandata, poi, era stata ricevuta solamente il 23 dicembre 2025 per ragioni dipendenti dal servizio postale. Confermava, ad ogni modo, che alla data del riscontro la pratica risultava ancora in fase di definizione. Aggiungeva, però, di avere completato l'iter procedimentale il 16 gennaio 2026, e di avere conseguentemente effettuato, in favore di Parte ricorrente, un bonifico di € 15.686,15, relativamente alla liquidazione del conto ***776. Si trattava – evidenziava – di una somma superiore a quella di € 15.504,60, richiesta da Parte ricorrente nel reclamo. Per quanto concerneva la liquidazione del deposito valori n. ***180, precisava di avere bisogno delle disposizioni condivise di tutti gli eredi, non trattandosi di disponibilità liquide ma di strumenti finanziari. Contestava, infine, il danno e precisava le seguenti conclusioni: *“Alla luce di sopra quanto esposto, ritenendo, di aver integralmente soddisfatto tutte le pretese avanzate dalla parte ricorrente, rientranti nella propria sfera di competenza, si chiede a codesto superiore Organismo di dichiarare cessata la materia del contendere”.*

5. Parte ricorrente depositava repliche, eccependo preliminarmente l'inammissibilità delle controdeduzioni, sia perché tardive, sia perché non recavano il nominativo del firmatario, sia ancora perché la firma di questo era illeggibile. Insisteva, per tutto quant'altro, nell'accoglimento del ricorso, e modificava le originarie conclusioni, chiedendo: *“Per quanto sopra esposto, si chiede a Codesto collegio di dichiarare: La tardiva risposta al reclamo; L'inammissibilità delle controdeduzioni; La parziale cessazione della materia del contendere con riferimento alla quota del conto corrente liquidata con grave ritardo e solo dopo l'istaurazione del presente arbitrato; Di ordinare la liquidazione del deposito titoli per la quota ereditaria di mia spettanza (anche tramite trasferimento dei titoli); Il risarcimento dei danni subiti nella misura ritenuta equa; Il rimborso delle spese di gestione, come indicate dalla Banca, pari ad euro 65,54; Il rimborso delle spese della presente procedura”.*

6. L'Intermediario depositava controrepliche, ribadendo la tempestività della propria costituzione e contestando quanto dedotto da Parte ricorrente. Insisteva, dunque, per la dichiarazione di cessazione della materia del contendere e per il rigetto del ricorso

DIRITTO

I. Va preliminarmente esaminata la controeccezione di tardività delle controdeduzioni, sollevata da Parte ricorrente nelle repliche.

Nel caso di specie, l'intermediario si è avvalso di un'associazione rappresentativa di intermediari; pertanto, avrebbe avuto *“termine perentorio di 30 giorni”* per trasmettere le proprie controdeduzioni all'associazione, la quale avrebbe avuto un ulteriore *“termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse”* per trasmetterle alla Segreteria (Disposizioni ABF - Sez. VI, § 1).

Dall'esame del fascicolo risulta che il ricorso sia stato proposto da Parte ricorrente il 30 dicembre 2025, e inoltrato all'Intermediario il 31 dicembre 2025. Va, però, considerato che le Disposizioni ABF, Sez. VII, § 3 prevedono che i termini procedurali *“tranne quelli relativi alla trattazione del reclamo, sono sospesi ogni anno dal 1° al 31 agosto e dal 23 dicembre al 6 gennaio”*. Conseguentemente, l'Intermediario aveva termine fino al 6 febbraio 2026 per inviare le controdeduzioni al Conciliatore

Bancario. Questi avrebbe avuto, poi, termine fino al 21 febbraio 2026 per l'invio alla Segreteria Tecnica di questo Arbitro Bancario Finanziario.

Nel caso di specie, non vi è agli atti evidenza univoca della data in cui l'Intermediario abbia trasmesso al Conciliatore Bancario le proprie controdeduzioni. Risulta, tuttavia, che sia stato rispettato almeno il termine complessivo ($30 + 15 = 45$), dal momento che il Conciliatore Bancario ha trasmesso le controdeduzioni sicuramente entro il termine finale ed in particolare il 17 febbraio 2026.

Per accertare, di contro, il rispetto del termine intermedio (pure esso qualificato dalle *Disposizioni* come perentorio) di 30 giorni, sarebbe necessario, a giudizio del Collegio, acquisire ulteriore documentazione, dal momento che la stessa documentazione depositata dall'Intermediario in sede di contropliche non è del tutto univoca, essendo priva di legenda. Ad ogni modo, questo Collegio non ritiene necessario chiedere un'integrazione documentale, dal momento che ciò comporterebbe la necessità di sospendere il procedimento e procrastinarne la durata.

La questione, di contro, non assume rilevanza significativa, atteso che la controversia può essere comunque decisa nel merito, sulla base degli elementi pacifici risultanti in atti. Infatti, l'Intermediario non ha mosso eccezioni processuali e di merito non rilevabili d'ufficio (e.g., prescrizione), né ha prodotto documenti, a giudizio del Collegio, rilevanti ai fini della decisione e al contempo non prodotti o richiamati anche da Parte ricorrente. In realtà ha svolto esclusivamente mere difese, ossia argomentazioni giuridiche o rilievi sulla mancata prova dei fatti, che debbono e possono – le prime per il principio *iura novit curia*, le seconde per la regola dell'onere della prova, ex art. 2697 c.c. – essere condotte d'ufficio dal Collegio.

La stessa eccezione di avvenuto pagamento della somma di € 15.686,15, è, poi, un fatto pacificamente ammesso da Parte ricorrente, che in sede di repliche ha modificato le proprie domande.

Più in generale, poi, Parte ricorrente ha emendato, in sede di repliche, le domande originarie, proprio tenendo conto di quanto dedotto e prodotto dall'Intermediario (cfr., e.g., la domanda di rimborso delle spese, per € 65,00).

Pertanto, considerato che vi è prova del rispetto almeno del termine “finale” di 45 giorni e che l'accertamento del rispetto del primo termine di 30 comporterebbe un inutile dilatamento dei tempi processuali, ritiene questo Collegio di potere procedere comunque all'esame del merito.

II. Le stesse considerazioni, poi, valgono per l'ulteriore eccezione di Parte ricorrente, secondo cui non sarebbe leggibile il nome del funzionario che ha firmato le controdeduzioni. Questa eccezione è, ad ogni modo, infondata, dal momento che le controdeduzioni provengono dall'ufficio dell'Intermediario preposto alla gestione dei reclami.

III. Sempre in via preliminare, Parte ricorrente controeccepisce la tardività del riscontro al reclamo. Indipendentemente dal profilo dedotto dall'Intermediario (che imputa il ritardo a un disguido del servizio postale), risulta comunque *per tabulas* che la lettera di riscontro in atti (prodotta anche da Parte ricorrente) sia solamente una nota interlocutoria, che si limita a comunicare l'avvenuta presa in carico del reclamo del 16 ottobre 2025, senza prendere in alcun modo posizione nel merito.

Ad ogni modo, la questione non assume autonoma rilevanza, dal momento che la conseguenza del mancato riscontro al reclamo, come pure del riscontro in modo ritenuto non soddisfacente dal cliente, è, in ambedue i casi, l'avveramento della condizione di procedibilità del ricorso in ABF. E non è controverso, al riguardo, che Parte ricorrente, scaduto il termine di 60 giorni senza che le sue pretese fossero interamente accolte, avesse sicuramente il diritto di adire l'Arbitro Bancario Finanziario.

IV. Con riferimento alla domanda, originariamente formulata, di liquidazione della quota del conto, in linea generale, costituisce un orientamento condiviso dai Collegi (Collegio Coord. 27252 del 27/12/2018) e, peraltro, del giudice di legittimità (Cass. Sez. Un. 24657 del 28/11/2007), che ogni singolo coerede possa agire per ottenere la riscossione dell'intero credito (senza, peraltro, che ciò

implichi un litisconsorzio necessario con gli altri coeredi) e che il pagamento effettuato dall'Intermediario nelle mani di uno dei ricorrenti abbia efficacia liberatoria anche nei confronti degli altri.

Tale regola, tuttavia, viene meno qualora uno degli altri coeredi abbia proposto formale opposizione alla liquidazione dell'intero (o alla liquidazione di una misura maggiore a quella prevista dalla legge) in favore di uno degli altri coeredi (Collegio Coordinamento, n. 27252/2018; Collegio Palermo, n. 8742/2023; Collegio Roma, n. 7176/22; Collegio Napoli, n. 10904/22; Collegio Coordinamento, n. 19782/20).

Nel caso di specie, Parte ricorrente aveva sempre chiesto la propria quota ereditaria, né l'Intermediario aveva mai eccepito l'esistenza dell'opposizione di altri coeredi (anzi, Parte ricorrente ha sempre affermato che la quota di un altro coerede era stata già liquidata dall'Intermediario medesimo). Pertanto, Parte ricorrente aveva sicuramente diritto alla liquidazione della quota, limitatamente al saldo del conto corrente.

Come si è visto, poi, l'Intermediario, pur successivamente all'avvio del presente procedimento, ha implicitamente riconosciuto il debito e l'inesistenza di opposizioni, provvedendo alla liquidazione della somma. In questo stato di cose, va preliminarmente dichiarata la parziale cessazione della materia del contendere, relativamente alla domanda di liquidazione della quota del conto corrente. Come correttamente evidenziato da Parte ricorrente in repliche, però, il riconoscimento di debito dell'Intermediario e il conseguente pagamento sono avvenuti successivamente al deposito del ricorso. Ne consegue che dovranno essere rimborsate alla ricorrente le spese di avvio del procedimento, pari ad € 20,00.

V. Va, invece, dichiarata l'incompetenza di questo Arbitro Bancario Finanziario per quanto riguarda la domanda di rimborso del deposito titoli.

In linea generale, la competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario è individuata, giusta il disposto dell'art. 128 bis d.lgs. 385/1993, dalla deliberazione CICR 29 luglio 2008, n. 275 ss.mm.ii.

L'art. 2 comma 5 di siffatta deliberazione prevede che: *"5. Sono esclusi dalla cognizione dell'organo decidente i danni che non siano conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento o della violazione dell'intermediario, nonché le questioni relative a beni materiali o a servizi diversi da quelli bancari e finanziari oggetto del contratto tra il cliente e l'intermediario ovvero di contratti ad esso collegati"*.

Secondo, poi, le Disposizioni sul funzionamento dell'ABF, §. 4, *"All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58"*.

In sintesi, una controversia rientra nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario se riguarda un rapporto bancario o un contratto ad esso collegato, e a meno che non si tratti di controversia che, ai sensi dell'art. 23 comma 4 del d.lgs. 58/1998 (TULF), non sia assoggettata al titolo VI del d.lgs. 385/1993.

Il citato art. 23 comma 4 TUF prevede, in particolare, che *"4. Le disposizioni del titolo VI, del T.U. bancario non si applicano: a) ai servizi e attività di investimento; b) al collocamento di prodotti finanziari; c) alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari assoggettati alla disciplina degli articoli 25-bis e 25-ter ovvero della parte IV, titolo II, capo I. In ogni caso, alle operazioni di credito nonché ai servizi e conti di pagamento disciplinati dai capi I-bis, II, II-bis e II-ter del T.U. bancario si applicano le pertinenti disposizioni del titolo VI del T.U. bancario"*.

In definitiva, non sono di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario (ma, appunto, dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie, istituito ai sensi del decreto legislativo 8 ottobre 2007, n. 179 ss.mm.ii. e disciplinato dal Regolamento Consob 4 maggio 2016) le controversie relative a servizi e attività di investimento, ovvero al collocamento di prodotti finanziari, ovvero ancora alle operazioni e ai servizi che siano componenti di prodotti finanziari; fermo restando che restano, invece, di competenza dell'ABF le controversie relative ai conti correnti e agli altri rapporti bancari, disciplinati dagli articoli da 120 quinquies a 126 decies del d.lgs. 385/1993.

Per quanto riguarda le controversie relative alla liquidazione dei titoli di un dossier agli eredi *“l'ACF è competente quando la domanda è formulata in modo tale da rendere necessaria l'indagine sulle norme in materia di investimenti finanziari in punto di liquidazione delle somme in assenza del consenso dei coeredi”* (soluzione, questa, accolta in occasione del *Terzo Forum tra ACF e ABF* del 24 maggio 2023). Nel caso di specie, non è controverso che, nella specie, mancasse il consenso tra i coeredi (nelle repliche, infatti, Parte ricorrente contesta, appunto, che l'Intermediario non lo avrebbe mai richiesto). Inoltre, Parte ricorrente afferma che, trattandosi di titoli in numero multiplo rispetto al numero degli eredi, detti titoli potrebbero essere *“liquidati o trasferiti pro quota nel dossier degli eredi”* medesimi. L'esame della predetta contestazione postula un'indagine sulle norme in materia di investimenti finanziari, in punto di liquidazione delle quote, appunto in assenza del consenso tra gli eredi. La relativa domanda, pertanto, esula dalla competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario e dovrà essere riproposta davanti all'Arbitro delle Controversie Finanziarie.

VI. Come si è detto, la pretesa di liquidazione del saldo del conto era fondata. A fronte di questa pretesa, l'Intermediario ha riconosciuto il debito e liquidato la quota solamente in corso di procedimento. Ciò comporta il diritto della ricorrente al rimborso, come si è detto, della somma di € 20,00 per spese di avvio del procedimento.

Vanno, altresì, rimborsate le spese di gestione maturate sul conto corrente nel periodo intercorrente tra la richiesta di liquidazione della quota ereditaria (2 ottobre 2025) e l'avvenuto pagamento (16 gennaio 2026). Dette spese, infatti, non possono ritenersi fisiologicamente imputabili alla ricorrente. Tali oneri sono infatti maturati in un lasso temporale nel quale l'intermediario, pur a fronte di una richiesta legittima e documentalmente completa, non ha provveduto alla liquidazione dovuta, che è intervenuta solo in corso di procedimento. Ne consegue che tali costi, pur astrattamente previsti dal rapporto, risultano indebitamente sopportati dalla ricorrente in conseguenza del ritardo nell'adempimento e devono pertanto essere rifusi in applicazione dei principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto.

Vanno, invece, rigettate le ulteriori domande risarcitorie, in quanto non provate. Con specifico riferimento al danno non patrimoniale, la sua sussistenza *“non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione”* (*ex multis*, Collegio Coordinamento, n. 1642/2019). Nel caso di specie, manca del tutto una simile prova, anche presuntiva, sicché la domanda deve essere rigettata.

VII. Ogni ulteriore domanda o eccezione assorbita.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla corresponsione dell'importo complessivo di € 65,54.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE