

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. Con reclamo inviato a mezzo pec il 31 dicembre 2025, l'odierna Ricorrente affermava di essere cointestataria del libretto di deposito a risparmio a firme disgiunte n. 63***800 emesso il 7 gennaio 2025. Lamentava che, in data 29 dicembre 2025, l'Intermediario avrebbe negato *“una totale operatività del conto per una presunta scadenza della privacy”*, e solo il 30 dicembre 2025, dopo una lunga trattativa, le avrebbe concesso *“la liquidazione parziale pari ad euro 6.400,00 (...) come quota parte non soggetta a blocchi successori”*.

Chiedeva, dunque, *“l'immediata liquidazione della restante parte”*.

2. In data 1° febbraio 2026, non avendo avuto riscontro al reclamo, Parte ricorrente adiva questo Arbitro Bancario Finanziario, aggiungendo – nel modulo di ricorso – che la predetta liquidazione parziale di € 6.400,00, avvenuta con assegno circolare, era stata gravata illegittimamente da un'imposta di bollo di € 16,00 e da una commissione di € 7,00. Precisava, pertanto, le seguenti conclusioni: *“La ricorrente chiede che l'Arbitro Bancario Finanziario voglia: accertare l'illegittimità del blocco imposto dalla banca; disporre l'accredito di euro 6.550, pari alla differenza tra l'importo originariamente richiesto pari a euro 12.950 e quello effettivamente liquidato con assegno circolare pari a euro 6.400, tramite bonifico sul*

conto (...) intestato a (...); valutare il riconoscimento del rimborso delle imposte e commissioni applicate, degli interessi legali sulle somme residue, del costo del presente procedimento e di un indennizzo da quantificare per il danno patrimoniale derivante dal disservizio e dalla mancata risposta".

2. L'Intermediario non si costituiva nel procedimento.

DIRITTO

I. Le Disposizioni sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie in Materia di Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari (in avanti, anche: "Disposizioni ABF"), Sezione VI, § 1, pag. 21 prevedono che: *"Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario"* e che: *"il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo"*. La disposizione trova la sua origine nella Dir. 2013/11/UE (art.5, comma 4 e considerando 47 e 50) ed è coerente con la Delibera CICR 29 luglio 2008, n. 275 ss.mm.ii., art. 4, comma 1, secondo cui *"Il ricorso è preceduto da un reclamo all'intermediario, anche qualora quest'ultimo abbia promosso forme di composizione delle controversie basate su accordi con le associazioni dei consumatori"*.

Le medesime Disposizioni, poi, aggiungono ancora che *"Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario"*.

Un termine diverso è, poi, previsto in materia di servizi di pagamento. In questo caso, la disciplina delle *Disposizioni ABF* va integrata con quanto previsto dalle *Disposizioni sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti* (c.d. *Disposizioni Trasparenza*), la cui Sezione VI, dedicata ai servizi di pagamento, è stata introdotta per recepire, come si legge al §1 "Premessa", *"la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno"* (c.d. PSD2). La Sezione XI delle summenzionate *Disposizioni Trasparenza*, al riguardo, prevede che (§ 3, nota 1): *"Per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo"*. Per quanto concerne le contestazioni relative ai servizi di pagamento, dunque, il termine dilatorio tra reclamo e ricorso è di 15 giorni, e non di 60.

La necessità del reclamo – il quale deve contenere la chiara contestazione degli addebiti – e del rispetto del termine dilatorio (60 giorni; 15 in caso di contestazioni su servizi di pagamento) trovano fondamento nella necessità di consentire all'Intermediario un'adeguata istruttoria della fattispecie, accertare le eventuali proprie responsabilità e, ove possibile, tentare un accordo conciliativo. Ne consegue che, in assenza di un riscontro negativo da parte dell'Intermediario, deve essere dichiarato inammissibile il ricorso depositato prima della scadenza del termine applicabile. Analogamente, devono essere dichiarate inammissibili e non possono essere esaminate nel merito le domande e le contestazioni formulate per la prima volta nel ricorso, senza essere state precedute dal reclamo.

II. Tanto premesso, Parte ricorrente chiede innanzitutto che venga accertata l'illegittimità del "blocco" apposto dall'Intermediario e la conseguente pretesa di emettere un assegno circolare. La domanda va dichiarata, allo stato, inammissibile, dal momento che il ricorso è stato proposto il 1° febbraio 2026, ossia solo 32 giorni dopo la proposizione del reclamo (31 dicembre 2025). La contestazione in parola non è soggetta al minor termine di 15 giorni (come sembra, invece, sostenere Parte ricorrente nel file allegato al ricorso), dal momento che non concerne l'esecuzione di un bonifico, ma, appunto, la

presunta illegittimità di un blocco. Anche la pretesa della Banca, infatti, di richiedere un assegno circolare presuppone l'accertamento principale circa la legittimità o meno del blocco (apposto, stando a quanto si legge nel ricorso, da motivi di aggiornamento privacy o dalla sopravvenienza di una pratica successoria). Si tratta, in ogni caso, di una contestazione ordinaria, soggetta al termine di 60 giorni, previsto dalle Disposizioni ABF.

III. In secondo luogo, Parte ricorrente contesta un addebito di € 23,00 (interpretandolo come imposta di bollo per € 16,00 e commissioni per € 7,00). La contestazione, tuttavia, non aveva costituito oggetto del reclamo del 31 dicembre 2025, sicché va dichiarata inammissibile e non può essere, allo stato esaminata. E ciò indipendentemente dal problema se i relativi addebiti possano essere o meno considerati correlati all'esecuzione di un bonifico, e dunque soggetti al minor termine di 15 giorni, anziché a quello ordinario di 60.

IV. Ancora, Parte ricorrente chiede l'accredito di € 6.500,00, pari al saldo residuo del conto. La domanda è coperta dal reclamo, ma – come si è detto – il ricorso è stato proposto prima della decorrenza del termine dilatorio, che è indiscutibilmente quello ordinario di 60 giorni. Essa va, pertanto, dichiarata inammissibile.

V. Quanto alle domande ulteriori (indennizzo e danni consequenziali), queste vanno considerate assorbite, dal momento che il loro accertamento è, appunto, consequenziale rispetto alle domande pregiudiziali (illegittimità del blocco, conseguente pretesa di emettere un assegno circolare, applicazione commissione e oneri non dovuti, richiesta di accredito saldo residuo; domande tutte dichiarate, allo stato, inammissibili).

VI. In conclusione, tutte le domande di Parte ricorrente vanno, ad oggi, dichiarate inammissibili in rito, ossia senza preclusione alcuna in ordine alla loro riproponibilità.

Ne consegue che Parte ricorrente potrà: inviare un nuovo reclamo all'Intermediario, completo, stavolta, di tutte le contestazioni, anche di quelle formulate per la prima volta col ricorso oggi esaminato; attendere il termine dilatorio di 60 giorni (non di 15); in caso di mancato o negativo riscontro, all'esito adire nuovamente questo Collegio.

VII. Ogni ulteriore domanda o eccezione assorbita.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE