

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Con ricorso del 26 dicembre 2025 il cliente espone quanto segue:

- in data 19/10/2025 riceveva dall'intermediario una comunicazione di recesso unilaterale dal conto corrente, ove veniva richiamato il preavviso contrattuale di due mesi;
- la lettera non conteneva motivazioni specifiche circa le ragioni del recesso;
- il conto è stato chiuso prima del termine di preavviso (12/11/2025), con disattivazione delle credenziali di home banking. La banca ha mantenuto attivo solo il conto deposito, con IBAN distinto, senza chiarire i criteri adottati;
- inviava varie comunicazioni PEC chiedendo spiegazioni al riguardo, senza ricevere le informazioni richieste.

Chiede, pertanto, di "valutare: il rispetto del termine di preavviso contrattualmente previsto; la gestione della comunicazione con il cliente; la coerenza del comportamento della banca nella gestione dei diversi rapporti".

L'intermediario afferma quanto segue:

- la banca ha inviato al cliente la comunicazione di chiusura del conto corrente in data 09/10/2025, nel pieno rispetto delle disposizioni contrattuali che disciplinano il recesso;

- il contratto prevede la facoltà di recesso della banca con preavviso di due mesi, ma al contempo prevede la facoltà di recesso senza preavviso “in presenza di una giusta causa”;
- ne consegue che il termine di preavviso di due mesi non ha carattere assoluto, essendo contrattualmente escluso nei casi in cui sussista una giusta causa di recesso;
- l'esercizio del diritto di recesso costituisce espressione dell'autonomia contrattuale dell'intermediario, il quale, nel rispetto delle previsioni pattizie e dei principi di correttezza e buona fede, gode di un margine di discrezionalità nella valutazione dell'opportunità di proseguire il rapporto;
- il mantenimento del conto deposito intestato al ricorrente, nonché il ripristino delle credenziali relative ai rapporti intestati ai figli minori, dimostrano che la Banca ha operato una valutazione autonoma dei singoli rapporti, senza alcuna automatica estensione del recesso ad altri contratti;
- inoltre, contrariamente a quanto affermato dal ricorrente, in data 24/10/2025 la Banca ha trasmesso formale PEC di riscontro, fornendo risposta alle comunicazioni ricevute dal ricorrente.

Chiede, pertanto, dichiararsi il ricorso inammissibile e comunque rigettarlo nel merito.

Il cliente replica quanto segue:

- pur prendendo atto della facoltà della Banca di recedere dal contratto, si rileva che tale diritto deve essere esercitato nel rispetto dei canoni di buona fede e correttezza. La Banca richiama la clausola contrattuale che consente il recesso senza preavviso, ma non ha mai indicato quale sia stata, in concreto, la giusta causa oggettiva che avrebbe motivato l'interruzione del rapporto che non ha mai presentato sconfinamenti, irregolarità, violazioni contrattuali o contestazioni precedenti;
- in assenza dell'indicazione di una concreta circostanza idonea a integrare la giusta causa, il recesso avrebbe dovuto essere esercitato con il termine di preavviso previsto dal contratto;
- eccepisce l'inefficacia del riscontro inviato con comunicazione via PEC del 24/10/2025. La comunicazione è infatti stata inviata dalla casella PEC della banca alla casella di posta ordinaria non certificata del cliente. Tale modalità non consente di dimostrare che la comunicazione sia effettivamente pervenuta nella sfera di conoscibilità del cliente;
- non risulta chiarito perché sia stato inibito l'accesso a rapporti diversi e formalmente autonomi ripristinato solo a seguito di PEC del 14/11/2025, con la quale il cliente lamentava l'impossibilità nel fare fronte alle spese ordinarie e straordinarie necessarie per i figli.

Precisa le proprie conclusioni chiedendo, in aggiunta, l'accertamento dell'illegittimità del recesso senza preavviso per difetto di prova della giusta causa; dichiarare inoltre illegittima e sproporzionata la disattivazione delle credenziali relative ai rapporti distinti; riconoscere un indennizzo per la temporanea e ingiustificata indisponibilità delle somme intestate anche a soggetti minori.

L'intermediario controreplica quanto segue:

- l'esercizio del recesso senza preavviso trova fondamento nella sussistenza di una giusta causa oggettiva, consistente nel fatto che, a seguito delle verifiche e dei controlli che la Banca è tenuta a svolgere nell'ambito dei propri presidi interni di gestione dei rischi e di conformità alla normativa vigente, sono emerse anomalie relative alla movimentazione del conto corrente intestato al ricorrente. Alla luce delle risultanze emerse nel corso di tali controlli, la prosecuzione del rapporto non è stata ritenuta compatibile con le politiche interne di gestione del rischio adottate dall'Istituto;
- parimenti infondata risulta la doglianza relativa alla presunta inefficacia della comunicazione trasmessa dalla Banca in data 24/10/2025. La richiesta di chiarimenti formulata dal ricorrente è pervenuta alla Banca da indirizzo di posta ordinaria. Pertanto, la corrispondenza tra le parti si è svolta utilizzando il medesimo canale comunicativo adottato dal ricorrente, circostanza che esclude qualsiasi irregolarità nella modalità di risposta utilizzata dall'Istituto;
- in ogni caso, con la comunicazione del 24/10/2025 è stata riscontrata la richiesta di chiarimento formulata dal cliente, mentre la comunicazione rilevante ai fini dell'esercizio del recesso è quella del 09/10/2025, regolarmente inviata dalla Banca al ricorrente in conformità alle previsioni contrattuali;
- con riferimento alla disattivazione delle credenziali di accesso ai servizi di home banking, si evidenzia che tale misura costituisce ordinaria conseguenza operativa della chiusura del rapporto di conto corrente cui le credenziali risultavano collegate. In ogni caso, non risulta che il ricorrente abbia subito una definitiva indisponibilità delle somme di cui era titolare, né che sia stato impedito l'esercizio dei diritti relativi ai rapporti eventualmente ancora in essere. La temporanea limitazione operativa lamentata dal ricorrente deve pertanto ritenersi strettamente connessa alle attività tecniche di gestione della chiusura del rapporto, nonché proporzionata alle esigenze di sicurezza e di corretta gestione dei servizi bancari.

DIRITTO

La questione oggetto di controversia attiene al preteso illegittimo esercizio, da parte dell'intermediario, del diritto di recesso dal rapporto di conto corrente intestato al cliente.

In particolare, quest'ultimo contesta il mancato rispetto del termine contrattuale di preavviso di due mesi e, in ogni caso, la mancata indicazione della giusta causa.

È presente in atti copia della comunicazione di recesso, datata 09.10.2025, la cui ricezione non è contestata dal cliente. Dal testo della stessa si può ricavare che l'intermediario richiamava – quale fondamento contrattuale dell'intimato recesso – l'art. 7.6 delle Disposizioni Contrattuali, specificando che *“in conformità con tale previsione, il recesso sarà efficace una volta trascorso il termine di preavviso di 2 (due) mesi dalla data di ricezione della presente da parte del Cliente”*.

Ebbene, è pacifico, in quanto fatto affermato dal cliente e non contestato dall'intermediario, che il conto è stato chiuso in data 12/11/2025 e, quindi, prima del decorso del termine contrattuale di preavviso indicato nella comunicazione di recesso.

Preso atto del mancato rispetto del termine, la banca, con le controdeduzioni, richiama anche il contenuto del comma 11 del medesimo art. 7 citato nella missiva, secondo cui: *“La Banca può recedere dal Contratto e/o dai singoli Servizi, inclusi i Servizi di Pagamento, senza preavviso in presenza di una giusta causa.”*

Ebbene, con riferimento al recesso della banca dal rapporto di conto corrente, l'orientamento maggioritario dei Collegi ABF è nel senso del riconoscimento della legittimità della scelta dell'intermediario di sciogliersi dal vincolo contrattuale, senza bisogno di alcuna motivazione specifica, poiché è la legge a consentire il recesso *ad nutum* da un rapporto a tempo indeterminato. L'esercizio del diritto di recesso nei contratti a tempo indeterminato (art. 1855 c.c.) è, come noto, libero e, di per sé, insindacabile, non potendosi apprezzare, nel merito, le scelte economiche delle parti.

Dalla lettura congiunta degli artt. 1373 e 1855 c.c., tuttavia, può trarsi che il diritto potestativo dell'istituto di credito di recedere unilateralmente da un contratto a tempo indeterminato, deve essere esercitato in buona fede.

Ne segue che allorquando l'intermediario receda senza preavviso per giusta causa deve, tuttavia, esplicitare in maniera adeguata le motivazioni del recesso.

In tale prospettiva, potrebbe, dunque, profilarsi l'illegittimità del recesso laddove lo stesso venga esercitato in modo arbitrario, in assenza di adeguata motivazione da parte dell'istituto di credito.

Nel caso di specie, si osserva che la comunicazione di recesso indicava, quale base contrattuale, l'art. 7.6 delle condizioni generali, vale a dire il recesso *ad nutum* esercitabile con preavviso di due mesi. È solo in sede di controdeduzioni che l'intermediario giunge a individuare una diversa base giustificativa del recesso, vale a dire il comma 11 riferito al recesso senza preavviso per giusta causa; indicazione che appare quindi del tutto contraddittoria con quanto riportato nella comunicazione di recesso ove peraltro (proprio per la natura della forma di esercizio del diritto in primo luogo scelta) non si forniva alcuna indicazione in merito alle ragioni che avevano indotto la banca a sciogliersi dal rapporto.

In tale situazione, il Collegio ritiene che le indicazioni fornite dall'intermediario solo in sede di contropliche nel presente procedimento, relative a presunte movimentazioni anomale del rapporto, asseritamente tali da integrare la giusta causa, risultano del tutto tardive e come tali inidonee a costituire una valida base giustificativa del recesso a suo tempo intimato.

In conclusione, vuoi che il recesso sia stato intimato in virtù di preavviso, vuoi che invece configuri un recesso senza preavviso ma per giusta causa, le modalità del suo esercizio risultano non conformi alle prescrizioni contrattuali e di legge: nel primo caso difetterebbe il termine dei due mesi e nel secondo l'esplicitazione della giusta causa.

Nel ricorso, tuttavia, il cliente non ha formulato alcuna domanda risarcitoria al riguardo. Solo in sede di repliche ha chiesto il riconoscimento di un *“indennizzo equitativamente determinato per la temporanea e ingiustificata indisponibilità delle somme intestate anche ai soggetti minori”*.

Come noto, il consolidato orientamento dell'Arbitro ritiene inammissibile, in quanto tardiva, l'introduzione di domande nuove in sede di repliche (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 5239/2024).

Soltanto per completezza si osserva che la domanda di indennizzo avrebbe dovuto essere supportata dalla prova del pregiudizio subito. Peraltro, con riferimento al preteso blocco conseguente all'esercizio del recesso anche degli accessi home banking relativi a rapporti intestati a minori, la documentazione in atti non consente di ricostruirne i termini; ad ogni modo, secondo la stessa prospettazione del cliente parrebbe potersi evincere che tale temporaneo blocco sia stato poi superato.

Quanto al presunto mancato riscontro alle richieste di informazioni del cliente successive alla comunicazione di recesso, è presente in atti la risposta dell'intermediario del 24.10.2025, correttamente indirizzata alla casella e-mail (per quanto non certificata) utilizzata dallo stesso ricorrente per inoltrare la richiesta.

Pertanto, le ulteriori domande formulate dal ricorrente non possono accogliersi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento parziale del ricorso, accerta la violazione del termine di preavviso per l'esercizio del diritto di recesso.

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

IL PRESIDENTE