

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La ricorrente, che agisce per il tramite della propria Amministratrice di Sostegno (in seguito anche A.d.S.), in qualità di erede, lamenta una rilevante differenza tra gli importi di successione e quelli di liquidazione, sostenendo *“che un anno di attesa”* ha determinato una perdita di € 172.000,00. Contesta, inoltre, la mancanza di documentazione comprovante quanto verbalmente comunicatole e che la risposta ai propri reclami non è stata esaustiva, oltre che consegnata in ritardo, su e-mail errata e priva della documentazione richiesta nelle istanze presentate al Tribunale. Sostiene che la condotta dell'intermediario è stata caratterizzata da scarsa collaborazione, inefficienza e mancata trasparenza. Conclude chiedendo di *“obbligare”* l'intermediario *“a consegnare la documentazione come ampiamente richiesta, anche con autorizzazione del Giudice Tutelare”*, nonché a *“rimborsare le somme mancanti e di indennizzo per il disagio causato nel prolungarsi del tempo a causa dell'inefficienza e scarsa professionalità”*.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso in quanto non risulta prodotto alcun provvedimento del Giudice Tutelare di autorizzazione ad avviare il procedimento ai sensi dell'art. 374 c.c., come prescritto nel provvedimento di nomina dell'A.d.S. Eccepisce, inoltre, l'inammissibilità per materia di tutte le contestazioni e richieste afferenti ad attività di investimento. Nel merito, l'intermediario ricostruisce le operazioni relative alla successione. Riferisce

che il 21.01.2022 l'A.d.S. forniva alla filiale il certificato di morte e la dichiarazione sostitutiva di atto notorio, sottoscrivendo la richiesta di certificazione delle consistenze. In data 28.01.2022 veniva prodotta la certificazione delle consistenze ai sensi del D.lgs. 31.10.1990, n. 346, da cui si evincono i rapporti intestati al defunto presso l'intermediario e conteggiati alla data del decesso e che veniva consegnata all'A.d.S.. A maggio 2022 l'A.d.S. riceveva l'autorizzazione del Giudice Tutelare all'accettazione dell'eredità e a settembre 2022 consegnava alla filiale la dichiarazione di successione presentata il 22.08.2022. Nell'ottobre 2022 veniva trasmessa, su richiesta della filiale, copia del verbale di pubblicazione del testamento olografo. Il 13.12.2022 l'A.d.S. sottoscriveva la disposizione di realizzo con manleva e quietanza, integrata il 20.12.2022. Il 14 e il 15.12.2022 venivano trasferiti i prodotti di investimento dal deposito titoli intestato al defunto al deposito titoli intestato alla cliente, secondo le disposizioni sottoscritte dall'A.d.S., al prezzo indicato nella certificazione delle consistenze - prezzo delle quote intestate al defunto alla data del decesso - nonché riportato nelle disposizioni di realizzo sottoscritte dall'A.d.S., precisando che, secondo la normativa vigente, l'erede assume come costo fiscalmente rilevante delle quote il valore delle stesse, risultanti alla data di apertura della successione (Circolare Agenzia delle Entrate n. 19/2013).

L'intermediario rappresenta che, con riferimento al fondo P*, sono state trasferite all'erede n. 99,799 quote in totale, corrispondenti a n. 92,865 quote indicate nella certificazione delle consistenze più n. 6,934 quote entrate successivamente alla data del decesso in esecuzione di un Piano di Accumulo sottoscritto dal defunto, terminato a gennaio 2022. Con riferimento al titolo U*, trasferito in data 14.12.2022 sul deposito della cliente, è stato rimborsato a scadenza e accreditato sul conto corrente della cliente il 13.09.2024. Espone che il 07.02.2025 l'A.d.S. aveva trasmesso l'autorizzazione del Giudice Tutelare a liquidare le polizze e che il 24.02.2025 e il 26.02.2025 risultano pervenuti sul conto corrente della cliente i bonifici di tre polizze liquidate. Quanto alla polizza n. *232, riferisce che si tratta di polizza convertita dal defunto in rendita vitalizia, che si estingue al verificarsi dell'evento morte, con la conseguenza che nulla è dovuto agli eredi e che al riguardo la parte ricorrente è stata invitata per maggiori informazioni a contattare la compagnia. Aggiunge che il 16.09.2025 è stato estinto il conto corrente intestato al defunto e che il relativo saldo residuo, pari a € 9.554,39, è stato accreditato sul conto corrente della cliente in base alle disposizioni di realizzo sottoscritte dall'A.d.S. L'intermediario dichiara che tale saldo è stato determinato dai movimenti registrati successivamente al decesso, rendicontati negli estratti conto periodici prodotti, tra cui un bonifico a favore dell'erede di € 31.436,30 con causale "SUCCESSIONE [S.S.] – ANTICIPO QUOTA EREDE", registrato il 03.01.2023. Afferma che la filiale, in occasione dei vari incontri con parte ricorrente e dei contatti intercorsi, ha sempre fornito le informazioni e tutta la documentazione richiesta relativa alla successione e alla posizione periodica della cliente stessa, nonché gli estratti conto dei rapporti del defunto. Sostiene, infine, di aver correttamente operato secondo la normativa vigente, eseguendo ogni operazione previa autorizzazione del Giudice Tutelare e fornendo i riscontri del caso, ribadendo comunque l'eccezione di inammissibilità/irricevibilità *ratione materiae* del ricorso.

DIRITTO

La controversia si inserisce nel contesto di una successione apertasi il 09.10.2021, in relazione alla quale la cliente, che agisce rappresentata dalla propria amministratrice di sostegno, riveste la qualità

di erede, subentrando nella titolarità di plurimi investimenti e rapporti intestati al *de cuius* presso l'intermediario resistente.

In via preliminare l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso, in quanto proposto in assenza di specifica autorizzazione del Giudice Tutelare ai sensi del combinato disposto dell'art. 374 c.c. n. 9 e dell'art. 411, comma 1, c.c. secondo cui l'amministratore di sostegno non può, senza tale autorizzazione, promuovere giudizi, salvo che si tratti di denunce di nuova opera o di danno temuto, di azioni possessorie o di sfratto e di azioni per riscuotere frutti o per ottenere provvedimenti conservativi.

Secondo l'orientamento dei Collegi territoriali, il ricorso all'ABF deve ritenersi atto di ordinaria amministrazione e come tale non soggetto ad autorizzazione del Giudice Tutelare, in quanto assolve finalità meramente conservative del patrimonio del soggetto beneficiario (v. *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 5700/2024; Collegio di Roma, decisioni nn. 12222/2023 e 9685/2023).

Nel caso di specie, il presente ricorso persegue finalità conservative del patrimonio della cliente, mirando a verificare la correttezza delle operazioni di successione e la regolarità dei trasferimenti effettuati dall'intermediario, con la conseguenza che sussiste la legittimazione ad agire dell'amministratore di sostegno senza la necessità di preventiva autorizzazione del Giudice Tutelare. L'eccezione dell'intermediario risulta pertanto infondata e deve essere disattesa.

Sempre in via preliminare, il Collegio rileva d'ufficio che, secondo il consolidato orientamento ABF, la parte ricorrente è tenuta a perimetrare l'oggetto della controversia, formulando una domanda specifica quanto al *petitum* e alla *causa petendi*, risultando altrimenti il ricorso inammissibile. E' stato infatti chiarito che in *"assenza di tali condizioni, il Collegio non può procedere ad una completa e circostanziata ricostruzione dei fatti, idonea a circoscrivere gli accadimenti e ad evidenziare le rispettive responsabilità delle parti (Coll. Napoli, dec. n. 2339/2014, Coll. Bari, dec. n. 27340/2018), se non svolgendo una funzione consulenziale (Coll. Roma, dec. n. 4389 del 14.03.2022). Infatti, sebbene il rito dinanzi all'Arbitro bancario Finanziario sia caratterizzato da una maggiore informalità rispetto ai procedimenti instaurati presso l'autorità giudiziaria ordinaria, resta l'indefettibile esigenza che, tanto il petitum, quanto la causa petendi siano, seppur in forma atecnica, comunque individuati o individuabili, dovendosi ritenere senz'altro applicabili anche al procedimento de quo i requisiti della domanda stabiliti dall'art. 163, comma terzo, nn. 3) e 4) c.p.c. (ai sensi del quale l'atto di citazione deve contenere la determinazione della cosa oggetto della domanda e l'esposizione dei fatti e degli elementi di diritto costituenti le ragioni della domanda e le relative conclusioni); in questi termini, Coll. Roma, dec. n. 10757/2019; Coll. Napoli, dec. n. 10108/2016."* (Collegio di Roma, decisione n. 3223/2023).

Questo stesso Collegio, ha rilevato in altra occasione che *"l'informalità del procedimento non oblitera l'indefettibile esigenza che tanto il petitum, quanto la causa petendi siano, seppur espressi in modo atecnico, individuabili (...). Come recentemente rimarcato (Coll. Torino, dec. n. 16869/2019), 'l'attività dell'ABF, ancorché di natura non giudiziale e pur nell'ambito di un sistema di cd. Alternative Dispute Resolution, ha comunque natura decisoria e non certo meramente "consulenziale", sicché non possono essere esaminati ed accolti ricorsi che non rispettino requisiti minimi di determinatezza e, soprattutto, che non esplicitino, con sufficiente chiarezza, una richiesta avente ad oggetto un bene della vita specifico e determinato'. A ciò si aggiunga che non è ammissibile il ricorso quando 'tende a riversare sul Collegio lo svolgimento di un'attività di tipo consulenziale sostitutiva dell'onere di specifica*

allegazione e prova gravante sull'interessato' (così Coll. Palermo, dec. n. 1667/2019)." (Collegio di Milano, decisione n. 2832/2022).

Nel caso di specie, il *petitum* pare determinato in € 172.000,00, ma dalla documentazione in atti non risulta in che modo la cliente giunga a tale importo, asserendo semplicemente: *"un anno di attesa che ha conseguito una perdita di 172.000 €"*.

Nella comunicazione datata 10.09.2025, prodotta in atti, la parte ricorrente articola le proprie contestazioni nei seguenti in termini: contesta il conteggio degli importi trasferiti sul conto titoli, sussistendo una asserita differenza di € 75.351,90 rispetto a un totale liquidato di € 420.080,66 anziché € 495.432,56; chiede l'invio dell'estratto conto intestato al *de cuius* alla data del decesso, vale a dire il 09.10.2021, sulla base dell'assunto che il saldo fosse pari ad € 23.014,03, per poi divenire € 9.083,53 al 31.12.2024; afferma che l'intermediario è incorso in un errore nel numero di quote del fondo P* a lei trasferite, che a suo avviso avrebbero dovuto essere 99,799 anziché 92,865; chiede il versamento degli importi sul conto corrente; chiede documentazione relativa a una quarta polizza con saldo di € 124.394,47.

Ne consegue che qualora l'importo di € 172.000,00 costituisse la somma delle distinte richieste relative ai differenti rapporti, le cifre indicate nella corrispondenza prodotta risultano comunque superiori a tale ammontare complessivo; qualora invece costituisse una voce autonoma di danno, la cliente non ha dettagliato le ragioni per cui l'attesa di un anno avrebbe determinato tale perdita. In entrambe le ipotesi, la domanda complessiva di € 172.000,00 non è sufficientemente determinata quanto alla *causa petendi* e al meccanismo di calcolo, e deve pertanto essere dichiarata inammissibile per genericità e per la natura consulenziale dell'accertamento che richiede al Collegio.

Ancora in via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità per materia di tutte le contestazioni e tutte le richieste che afferiscano ad attività di investimento.

Sul punto occorre ricordare che secondo le Disposizioni ABF, Sezione I, Par. 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"*. Il principio è conforme alla bipartizione dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di servizi banco-finanziari tra Arbitro Bancario Finanziario - ABF - e Arbitro per le Controversie Finanziarie - ACF.

In particolare, nel primo Forum tra ABF e ACF del 19 novembre 2021 è stato convenuto che per: *"(i) il trasferimento del conto deposito titoli, è generalmente competente l'ABF (ad esempio per ritardo nel trasferimento o per la mancata consegna della documentazione inerente le minusvalenze in occasione del trasferimento); (ii) il comportamento dell'intermediario nello svolgimento del servizio di investimento, è generalmente competente l'ACF (ad esempio per il mancato rispetto di obblighi informativi relativi al portafoglio titoli; per la mancata informativa sulle operazioni di aumento di capitale e esercizio del diritto di opzione; su questioni relative alla sottoscrizione o al collocamento delle quote di un fondo); (iii) l'interpretazione della normativa fiscale o il regime fiscale applicabile, l'ABF e l'ACF generalmente non sono competenti (ad esempio sulla corretta applicazione delle imposte sul capital gain)"* (v. estratto del verbale 19.11.2021 reso pubblico sui siti dei due organismi).

Nel caso in esame le contestazioni della ricorrente, siccome riportate nella detta comunicazione del 10.09.2025, sono per lo più relative alla natura bancaria dei rapporti. Tuttavia, la doglianza riguardante

la valorizzazione degli strumenti finanziari con la asserita differenza di € 75.351,90 nella quantificazione del controvalore dei fondi, presuppone la verifica della correttezza del prezzo di carico degli strumenti finanziari trasferiti, con particolare riguardo al profilo che l'intermediario ha espressamente ricondotto alle norme tributarie sulla determinazione del "costo fiscalmente rilevante" delle quote alla data di apertura della successione. Si tratta di questioni che, come sopra chiarito, non competono all'ABF e il ricorso sul punto, deve pertanto essere dichiarato inammissibile.

Ciò posto in via preliminare, il Collegio procede all'esame nel merito delle contestazioni che presentano un *petitum* sufficientemente determinato.

In relazione al saldo del conto corrente del defunto, la ricorrente contesta la minore consistenza rispetto al saldo alla data del decesso.

Il Collegio richiama l'orientamento ABF secondo cui il contratto di conto corrente bancario non è assimilabile al mandato e, pertanto, non si estingue automaticamente alla morte del correntista. *"Il contratto di conto corrente bancario non si estingue automaticamente per effetto della morte del correntista, ma in conseguenza di una espressa manifestazione di volontà da parte degli eredi. Resta fermo che il comportamento della banca debba essere improntato a correttezza e buona fede anche nei confronti degli eredi"* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 24360 del 2.10.2019).

Nella specie, l'intermediario ha prodotto in atti gli estratti conto periodici in cui risultano le movimentazioni registrate sul conto corrente del defunto successivamente al decesso e che hanno determinato la diversa consistenza rispetto al saldo alla data del medesimo, tra cui un bonifico a favore dell'erede di € 31.436,30 con causale *"SUCCESSIONE [S.S.] – ANTICIPO QUOTA EREDE"*, registrato il 03.01.2023. Ne consegue che la contestazione relativa al saldo del conto corrente è infondata.

Con riguardo alla contestazione relativa al numero di quote del fondo P*, la ricorrente sostiene che le quote da trasferire fossero 99,799 e non 92,865. Dalla documentazione prodotta dall'intermediario risulta accertato che il numero di quote effettivamente trasferite è stato pari a 99,799, corrispondenti a n. 92,865 quote indicate nella certificazione delle consistenze alla data del decesso, cui si aggiungono n. 6,934 quote entrate successivamente alla data del decesso in esecuzione di un Piano di Accumulo sottoscritto dal defunto e terminato a gennaio 2022. La contestazione risulta pertanto infondata.

Quanto alla polizza n. *232, la ricorrente richiede documentazione relativa alla liquidazione con saldo di € 124.394,47. Da quanto emerso in atti, risulta che la polizza aveva natura di rendita vitalizia e che si è estinta con il decesso del dante causa, con la conseguenza che non vi è alcun importo da liquidare in favore della ricorrente su tale rapporto.

Rispetto alla domanda *"di indennizzo per il disagio causato nel prolungarsi del tempo a causa dell'inefficienza e scarsa professionalità"*, il Collegio ricorda che il riconoscimento di qualsiasi pretesa risarcitoria presuppone la dimostrazione dell'esistenza di un danno concreto e risarcibile, patrimoniale o non patrimoniale, in base alle regole derivanti dal principio dispositivo ex artt. 99 e 115 c.p.c e dal principio dell'onere della prova ex art. 2697 c.c. (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 7716/2017) e che, in particolare, quanto al danno non patrimoniale, la giurisprudenza di legittimità ha chiarito *"che sono 'palesamente non meritevoli dalla tutela risarcitoria [...] i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed in ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale". Infatti, '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'* (così Corte di Cassazione, Sezioni

Unite Civili, sentenza 24 giugno - 11 novembre 2008, n. 26972).” (Collegio di Bari, decisione n. 7147/2023). Nel caso di specie, la ricorrente non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare l’asserito pregiudizio in concreto subito, sicché la domanda risarcitoria risulta infondata per difetto di prova.

Alla luce dei rilievi svolti, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile per indeterminatezza e genericità in relazione alla domanda relativa all’asserita perdita di € 172.000,00, nonché per incompetenza per materia dell’ABF in relazione alla domanda sulla valorizzazione degli strumenti finanziari, mentre risulta infondato quanto alle restanti domande.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE