

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 6 dicembre 2025, si riferisce che

- il ricorrente era titolare di un conto corrente presso la banca resistente, ricevendo regolarmente gli estratti conto, ma, a causa della complessità delle operazioni e delle voci di costo applicate, non era in grado di comprendere pienamente l'incidenza economica degli addebiti;
- solo di recente, grazie all'accesso *online* effettuato dalla figlia, è emersa l'entità complessiva dei costi sostenuti, risultando applicate condizioni economiche che hanno determinato addebiti trimestrali compresi tra € 500,00 e € 600,00, sproporzionati per un conto ordinario e non in linea con le condizioni mediamente praticate dal mercato; trattasi, in particolare, di spese annue per «*competenze e conteggi*» pari a € 518,96 (oltre € 130,00 a trimestre) e commissioni di € 4,50 per ogni operazione registrata con assenza di operazioni gratuite incluse nel canone;
- il 14 ottobre 2024, la banca comunicava la volontà di procedere alla chiusura del conto corrente, concedendo sessanta giorni per la restituzione del libretto degli assegni e la cessazione dell'operatività;
- il ricorrente chiedeva chiarimenti sugli addebiti, ipotizzando un possibile collegamento tra la chiusura del conto e la tardiva compilazione di un questionario antiriciclaggio;
- a tale reclamo non seguiva risposta, rendendo necessario un sollecito;
- la banca rispondeva, confermando la chiusura del conto e fornendo spiegazioni generiche sulle spese applicate, senza adeguata motivazione. Nel frattempo, il gestore aveva ignorato comunicazioni *email*, disatteso appuntamenti telefonici e fornito chiarimenti solo in modo tardivo e incompleto, ostacolando l'accesso alle informazioni da parte del cliente;

- alcuni mesi prima della comunicazione di chiusura del conto, il ricorrente aveva contestato la sottoscrizione di una polizza assicurativa proposta dalla banca, ritenendo apocrifa la firma apposta e ottenendone il rimborso.

Sulla base di queste premesse, il ricorrente deduce la sproporzione delle commissioni applicate alle singole operazioni e ai bonifici; la violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza, aggravata dalla particolare vulnerabilità del cliente; l'inadeguatezza delle condizioni contrattuali, caratterizzate da un canone privo di operazioni incluse e non idoneo a un conto corrente ordinario; il comportamento evasivo e ritardatario del gestore, che ha ostacolato l'accesso alle informazioni e costretto il ricorrente a ricercare con urgenza un nuovo intermediario bancario. Quindi, chiede a questo Collegio di accertare l'illegittimità e la sproporzione delle commissioni applicate; valutare la violazione degli obblighi di trasparenza, informazione e correttezza da parte della banca; riconoscere l'inadeguatezza delle condizioni contrattuali adottate; accertare la responsabilità della banca per il comportamento del gestore; condannare la banca al rimborso delle somme indebitamente addebitate, comprensive di interessi legali e di ogni ulteriore danno patito dal ricorrente.

Con controdeduzioni del 6 febbraio 2026, si costituisce la banca convenuta, precisando che

- il ricorrente è titolare di conto corrente aziendale acceso in data 5 agosto 2022;
- in data 14 ottobre 2025, la banca comunicava l'esercizio del diritto di recesso dal rapporto, con preavviso di sessanta giorni, in conformità alle previsioni contrattuali e normative;
- il conto corrente era definitivamente estinto in data 13 gennaio 2026;
- la banca riscontrava regolarmente il reclamo, confermando la correttezza delle condizioni contrattuali e fornendo chiarimenti, peraltro anticipati verbalmente al ricorrente dal direttore della filiale di riferimento;
- le uniche variazioni unilaterali apportate al rapporto riguardavano la voce «*spese annue per conteggio interessi e competenze*» comunicate mediante «*Proposta di Modifica Unilaterale*» ai sensi dell'art. 118 t.u.b., inviata il 30 giugno 2025;
- la modifica comportava l'aumento delle spese annue da € 500,00 a € 518,96, con decorrenza dall'1 settembre 2025;
- in data 30 settembre 2025 era inviato al ricorrente il Documento di Sintesi aggiornato, riportante le nuove condizioni economiche applicate;
- la spesa annua di € 518,96 veniva ripartita in quattro trimestri e il costo trimestrale risultava, pertanto, pari a € 129,74, cui si aggiungeva una quota variabile di € 4,50 per ciascuna operazione registrata;
- con riferimento alla richiesta di risarcimento di ulteriori danni, non risulta provata né l'esistenza del danno né il nesso causale con la condotta dell'Intermediario, che viene comunque qualificata come pienamente lecita e conforme a legge.

La convenuta chiede al Collegio di rigettare integralmente il ricorso, in quanto ritenuto infondato nel merito e privo di adeguato supporto probatorio.

Con repliche del 14 febbraio 2026, il ricorrente fa presente di essere un soggetto anziano, che non utilizza strumenti di *home banking* e che si era completamente affidato alla gestione del consulente bancario. Le condizioni applicate risultavano gravemente sproporzionate rispetto al profilo del cliente e alle sue esigenze, determinando una situazione di oggettiva difficoltà di comprensione e di esposizione economica. Inoltre, il ricorrente dà atto che il conto corrente era formalmente chiuso in data 13 gennaio 2026, ma anche in tale occasione non veniva fornita documentazione analitica relativa alla chiusura del rapporto. L'intermediario resistente si limitava alla consegna di un assegno circolare pari al saldo residuo. Tale condotta integra un'ulteriore violazione degli obblighi di trasparenza, impedendo di verificare le operazioni di chiusura. Alla luce di tali elementi, chiede all'Arbitro di valutare le contestazioni in maniera complessiva, considerando non solo la formalità contrattuale, ma l'effettiva gestione del rapporto, il comportamento dell'intermediario resistente e il contesto di oggettiva vulnerabilità del cliente.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta con riferimento alla gestione dei costi applicati a un conto corrente intestato all'istante. In particolare, il ricorrente lamenta la sproporzione e l'illegittimità degli addebiti applicati sul conto aziendale, nonché la violazione degli obblighi di correttezza e trasparenza da parte della banca, e richiede di accertare il diritto al rimborso delle somme indebitamente addebitate, oltre al risarcimento del danno. Contesta, in particolare l'ammontare delle spese di liquidazione (€ 518,96); delle commissioni di € 4,50 per «ciascuna operazione e bonifici», con zero operazioni incluse nel canone; dei costi annuali prelevati con cadenza trimestrale e per importi più elevati di quelli previsti; oltre € 500,00/600,00 di addebiti trimestrali per un conto aziendale ordinario. Allega estratti conto relativi all'anno 2024 e l'ultimo 'Documento di Sintesi' del conto corrente del 2025, evidenziando le spese di gestione conto applicate trimestralmente. Precisa di essere un cliente anziano e privo di strumenti digitali, non in grado di comprendere appieno gli oneri applicati; e che comunque i chiarimenti richiesti venivano forniti solo tardivamente e a seguito di reclamo formale. In più, la chiusura del conto avveniva senza adeguata documentazione analitica.

In replica, la banca resistente deduce che i costi applicati sono in linea con le previsioni contrattuali e allega la proposta di modifica unilaterale delle «*Spese annue per conteggio interessi e competenze*», aumentate da € 500,00 a € 518,96, con decorrenza dall'1 settembre 2025, e il 'Documento di Sintesi' aggiornato con le «*Spese annue per conteggio interessi e competenze*» di € 518,96.

Quanto alla corrispondenza dei costi applicati a quanto previsto contrattualmente, l'analisi degli estratti conto prodotti dalle parti evidenzia l'applicazione di costi per tenuta conto e altri accessori per oltre € 600,00 al trimestre, a fronte di una giacenza media che nel 2024 si attestava a circa € 34.000,00, così giustificati: spese di 'liquidazione periodica' pari a € 125,00 (quota trimestrale fissa delle 'spese annue per conteggio interessi e competenze' di € 500,00, poi aumentate per effetto della modifica contrattuale a € 518,96 secondo quanto previsto dal documento di sintesi); spese per operazioni a pagamento pari a € 4,50 ciascuna, a fronte di circa novanta scritture a trimestre (in media 400,00 euro al trimestre); e 'spese di bollo e invio documenti' per complessivi € 55,42, di cui € 8,42 di imposta di bollo, € 45,00 di commissioni e-banking del conto di pagamento, e € 2,00 di spese di invio documentazione. Non si può accertare un disallineamento tra gli addebiti e gli impegni contrattuali assunti dal cliente.

Altra considerazione va fatta sotto il profilo della trasparenza della rendicontazione periodica in relazione alle spese applicate dalla banca per il tipo di prodotto offerto.

Invero, i rendiconti recano indicazione anche aggregata dei costi applicati, ma con modalità piuttosto confuse. In apertura, si fornisce un quadro degli addebiti subiti per cassa nel trimestre, distinguendo tra utilizzi e disposizioni del correntista, imposte, spese di bollo e invio e altri addebiti; tuttavia, la voce di più diretto interesse per la valutazione della adeguatezza economica del prodotto, 'uscite, addebiti vari', tiene insieme componenti eterogenee per causale e periodo di competenza: in particolare, oltre le spese di gestione di competenza del mese precedente da addebitate in quello successivo, i costi del servizio di *acquiring* applicate da intermediario terzo e altri pagamenti non meglio precisati. Nella sezione di riepilogo, invece, si dettagliano alcuni costi di competenza del trimestre in corso, in particolare le spese di liquidazione e il costo totale delle operazioni eseguite in entrata e in uscita.

Mancano, in questa rappresentazione aggregata, altri costi strettamente connessi con il conto e il suo utilizzo, in particolare il costo del servizio di e-banking e il costo del servizio di *acquiring* pos (invero, fornito da intermediario terzo, ma collocato verosimilmente dalla banca resistente).

Va dunque riconosciuto che l'intermediario è incorso in una condotta non trasparente e lesiva degli obblighi di trasparenza e chiarezza che gravano sul professionista, specialmente per gli aspetti di redazione delle clausole contrattuali dedicate all'individuazione dei costi del credito.

Il ricorrente lamenta altresì la violazione dei doveri di correttezza e buona fede, atteso che la banca avrebbe omesso di prestare al cliente assistenza e consulenza nella scelta di un prodotto che non

fosse palesemente inadeguato rispetto alle sue esigenze finanziarie.

Il rapporto in esame non rientra nella sfera di applicazione dell'art. 124 *bis* t.u.b., che prescrive al finanziatore di valutare anche l'interesse del cliente, né è codificato alcun obbligo di verificare l'adeguatezza del prodotto al profilo del cliente come in ambito Mifid. Tuttavia, sotto il profilo della buona fede, il comportamento della banca è censurabile, specie considerato che, come riferito in sede di repliche, il cliente si avvaleva della consulenza di un gestore.

Appare manifesta l'inadeguatezza funzionale del prodotto sottoscritto dal cliente rispetto alle sue esigenze finanziarie, soprattutto in esito all'adesione ai servizi di *acquiring POS*, verosimilmente collocati dalla banca resistente per conto di un intermediario terzo. Proprio il servizio di *acquiring* ha moltiplicato il numero di transazioni eseguite trimestralmente sul conto (in media novantacinque a trimestre), peraltro di importo modesto (circa € 90,00 cadauno), a fronte delle quali è stato applicato il costo unitario (non irrilevante) di € 4,50. Per questo il ricorrente ha subito l'addebito trimestrale di spese di gestione per circa € 600,00, oltre accessori. Per le funzioni del conto, utilizzato per il regolamento degli incassi pos, e per la natura dell'azienda, sarebbe quindi occorsa una diversa configurazione, che, anche verso canone annuo, prevedesse un numero congruo di operazioni esenti da spese di registrazione.

Risulta che la banca non si sia fatta parte attiva per proporre un prodotto più congruo. Al contrario, abbia ritardato l'accesso alle informazioni e abbia ostacolato il cliente nel pieno conseguimento della consapevolezza. I chiarimenti richiesti erano forniti solo tardivamente e a seguito di reclamo formale. Il ricorrente allega le *email* inviate al gestore dopo il reclamo del 29 ottobre 2025 fino alla risposta, pervenuta solo il successivo 3 dicembre. Inoltre, alcuni mesi prima della comunicazione di chiusura del conto, nell'ottobre 2025, aveva contestato la sottoscrizione di una polizza assicurativa proposta dalla banca, ritenendo apocrifia la firma apposta e ottenendone il rimborso. Dopo tale episodio, la banca comunicava il recesso unilaterale dal conto corrente e, anche in tale occasione, non forniva documentazione analitica relativa alla chiusura del rapporto, avvenuta nel gennaio 2026, dopo il ricorso.

In conclusione, deve dunque accertarsi l'illegittimità della condotta della banca sotto il profilo della mancata trasparenza della rendicontazione periodica e della violazione dei doveri di correttezza e buona fede secondo le linee descritte.

In sede di domanda risarcitoria, il ricorrente chiede il rimborso delle commissioni illegittimamente applicate, in quanto non previste o sproporzionate. A fronte dell'accertamento dell'inadempimento dagli obblighi di buona fede, deve riconoscersi il diritto del ricorrente a ottenere la restituzione dell'importo di € 1.464,00, calcolato in via equitativa.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 1.464,00 nei sensi di cui in motivazione.

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