

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	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 13/01/2026

FATTO

Con il ricorso del 22 luglio 2025, si rappresenta che

- in data 4 giugno 2025, il legale rappresentante della società ricorrente, in stato di pre-liquidazione, si recava presso la filiale della banca per chiedere l'estinzione del conto corrente, aperto da circa venticinque anni;
- il gestore opponeva difficoltà alla immediata chiusura del conto, mentre provvedeva istantaneamente all'estinzione della carta di credito e del servizio di *internet banking*, contestualmente chiedendo la restituzione del libretto degli assegni;
- il giorno successivo veniva restituito il libretto ma il gestore rinviava alla settimana seguente l'estinzione del conto;
- il 10 giugno 2025, il funzionario presso la filiale richiedeva l'effettuazione di due bonifici per € 147,22 al fine di azzerare il saldo, che venivano prontamente eseguiti dal legale rappresentante con procedura di bonifico immediato; lo stesso provvedeva, inoltre, a sottoscrivere un modulo di richiesta di estinzione, del quale tuttavia non gli veniva rilasciata copia;
- in pari data, la ricorrente inviava una formale richiesta di recesso dal contratto di conto, con contestuale reclamo per i fatti accaduti e presentazione di un esposto alla Banca d'Italia;
- il 10 luglio 2025, la banca riscontrava tale missiva, dichiarando di aver estinto il conto a decorrere dal 20 giugno 2025, invitando la ricorrente a versare l'ulteriore somma di € 145,61 a suo debito, e provvedeva all'invio dell'estratto conto cartaceo a mezzo raccomandata, addebitando delle spese non dovute, e precisamente: € 12,08 derivanti dall'utilizzo della carta di credito, non più operativa da mesi; €

36,74 a titolo di “*elaborazione competenze periodo di liquidazione*” per un conto corrente che contrattualmente è esente da spese di chiusura; € 0,95 a titolo di spese di invio dell’estratto conto che la banca avrebbe dovuto inviare in forma dematerializzata, senza oneri a carico del cliente;

- nonostante nell’estratto conto fosse indicato un importo a debito pari a € 117,43 la banca richiedeva il versamento della maggiore somma di € 147,22 addebitando altresì l’importo di € 28,18 a titolo di spese per la chiusura anticipata del servizio di *remote banking*, non previste dal contratto, ciò nonostante il pagamento del relativo canone per l’intero mese di giugno 2025.

L’istante chiede a questo Collegio di accertare che la data di recesso sia il 10 giugno 2025, e non il 20 giugno 2025, come comunicato dalla banca, con ricalcolo del dovuto, se dovuto; l’illegittimità della condotta della banca per l’inerzia e l’asimmetria informativa patita dalla ricorrente; e l’illegittimità della condotta della banca per le modalità con cui ha proceduto, e per l’effetto di disporre che essa corrisponda un rimborso, dedotto quanto eventualmente ancora da saldare, se dovuto, per il tempo perso inutilmente in filiale (tre mezze giornate) oltre che per l’attività di due giorni, spesa per la stesura del presente ricorso che, ai costi aziendali correnti, ammonta a € 1.1150,00.

Con controdeduzioni del 30 settembre 2025, si costituisce la banca convenuta, eccependo, in via preliminare, la genericità del ricorso, laddove vengono lamentati e pretesi danni privi di un nesso di causalità con i fatti occorsi e stante l’assenza di una concreta dimostrazione del comportamento asseritamente inadeguato nella gestione della domanda di estinzione del conto corrente presentata dal cliente. Sempre in via preliminare, la banca eccepisce, altresì, che la ricorrente si rivolge impropriamente all’Arbitro per chiedere di modificare la data di estinzione di un rapporto bancario già estinto, rilevando che non è consentito all’ABF di emettere decisioni volte a modificare il rapporto giuridico corrente tra le parti o la condanna a un *facere* infungibile.

Nel merito, precisa che

- la società ricorrente, in data 4 giugno 2025, avanzava in filiale una richiesta informale di estinzione del conto corrente, acceso sin dal 17 novembre 2005, e, in quella sede, gli veniva evidenziata la presenza di uno sconfinamento non autorizzato, ma, nell’ottica di accelerare i tempi di chiusura e di venire incontro alle esigenze rappresentate dal cliente, avviava nel frattempo la chiusura dei rapporti collegati al conto (carta di credito e servizi di *home banking*);

- a seguito della formalizzazione della richiesta, avvenuta in data 10 giugno 2025, la banca avviava anche il processo di estinzione del conto corrente, e, in pari data, la società disponeva due bonifici istantanei (rispettivamente dell’importo di € 117,22 e di € 30,00) a copertura dello sconfinamento esistente in quel momento;

- gli addetti precisavano che, in conformità alle disposizioni contrattuali, sarebbero emersi alcuni ulteriori costi dopo l’effettuazione dei conteggi estintivi;

- dinanzi alla pretesa della controparte di ottenere l’estinzione immediata del rapporto bancario, si sottolineava altresì l’impossibilità di dare seguito subito all’operazione, dati i tempi tecnici necessari e i calcoli estintivi da effettuarsi;

- la posizione bancaria in esame veniva chiusa in data 20 giugno 2025 e la controparte era invitata per iscritto tramite raccomandata a.r. a restituire quanto dovuto, ovvero € 145,61, in relazione alle competenze maturate;

- nonostante i bonifici istantanei disposti dalla controparte in data 10 giugno 2025 sono state contabilizzate, dopo il 10 giugno 2025, le seguenti ulteriori spese, che hanno determinato un saldo finale a chiusura del conto corrente negativo per € 117,43: € 12,08 del 16 giugno 2025, relativi a un pagamento effettuato con carta di credito nelle settimane precedenti; € 36,74 a titolo di costi di ‘*elaborazione competenze del periodo di liquidazione*’, come previste nei Documenti di Sintesi al 31 dicembre 2024 e al 20 giugno 2025; € 0,95 per l’invio cartaceo dell’estratto conto di chiusura come previsto nei Documenti di Sintesi al 31 dicembre 2024 e al 20 giugno 2025;

- veniva addebitata inoltre la somma di € 28,18 per la chiusura dei servizi di *home banking* sulla base dei calcoli allegati e in conformità a quanto previsto contrattualmente. Ad oggi la restituzione alla Banca

di tale importo non è ancora avvenuta;

- le tempistiche di lavorazione della pratica dalla data della richiesta del 10 giugno 2025, alla data di effettiva chiusura, ovvero il 20 giugno 2025, possono essere considerate del tutto ragionevoli e ordinarie, ma anche volendo fare riferimento al primo informale contatto, ovvero il 4 giugno 2025, la data di chiusura cade il dodicesimo giorno lavorativo;

- quanto ai danni lamentati, la distribuzione degli oneri probatori impone all'attore di provare i fatti costitutivi del proprio diritto e non sono meritevoli di tutela i danni c.dd. futuri.

Per queste ragioni, la banca chiede al Collegio di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per genericità dello stesso e per via della richiesta di un *facere* infungibile; in subordine, di giudicarlo infondato nel merito.

DIRITTO

La presente controversia ha a oggetto l'accertamento della data di avvenuta estinzione di un rapporto di conto corrente tra la banca e l'istante, per recesso di quest'ultima.

In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità sollevata dalla convenuta per genericità della domanda oggetto del ricorso.

La ricorrente chiede, in via principale, di accertare l'efficacia del recesso a decorrere dalla data di ricezione della relativa comunicazione da parte dell'intermediario e del diritto al rimborso delle maggiori somme eventualmente addebitate a causa del ritardo con il quale la banca avrebbe provveduto alla estinzione del conto.

Per costante orientamento, i Collegi ritengono ammissibile la domanda volta ad accertare appunto l'efficacia del recesso e l'eventuale ricalcolo del saldo di conto (v., da ultimo, Collegio di Roma, decisione n. 2837 del 2025).

L'eccezione non può essere accolta.

Nel merito, dalle risultanze documentali e dalla ricostruzione operata dalle parti, emerge che il 4 giugno 2025 il legale rappresentante della ricorrente si recava presso la filiale per richiedere l'estinzione del conto corrente. In pari data l'intermediario provvedeva a estinguere i rapporti accessori al conto, relativi alla carta di credito associata e ai servizi di *internet banking* e richiedeva la restituzione del libretto degli assegni. La richiesta di recesso dal rapporto veniva formalizzata poi dalla ricorrente, a seguito di un ulteriore accesso presso la filiale, a mezzo pec in data 10 giugno 2025. La banca estingueva il rapporto il successivo 20 giugno.

Secondo orientamento consolidato (*ex multis*, cfr. Collegio di Napoli, decisioni n. 5831 del 2025 e n. 4791 del 2023), l'esercizio del diritto di recesso da parte del cliente è regolato dall'art. 1855 c.c., che, nello stabilire il diritto di ciascuna delle parti di recedere dal rapporto di conto corrente a tempo indeterminato con un preavviso di 15 giorni, fa tuttavia salva la diversa previsione contrattuale.

Nel caso di specie il contratto di conto, all'art. 13, prevede il diritto del cliente di recedere dal rapporto con un preavviso anche soltanto di 1 giorno.

Si aggiunge che la presenza di un saldo negativo non costituisce legittimo impedimento a tanto (Collegio di Napoli, decisione n. 5831 del 2025; Collegio di Roma, decisione n. 4340 del 2017).

Alla luce della ricostruzione operata, la banca avrebbe dovuto procedere all'estinzione del conto in data 11 giugno 2025 o, comunque, mantenere il cliente indenne dalle spese eventualmente maturate tra tale data e l'effettiva elaborazione dei conteggi necessari a perfezionare l'estinzione del rapporto.

La banca è tenuta a dare pronta esecuzione alla richiesta di chiusura del conto a entro un termine ragionevole e congruo, per la cui determinazione assumono rilevanza le sole formalità richieste e necessarie.

La chiusura oltre questo termine da parte dell'intermediario configura a suo carico la violazione del dovere di correttezza ex art. 1175 c.c. e di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, c.c., non

potendosi pretendere che il cliente, nelle more della chiusura del conto, debba sostenere le spese di tenuta dello stesso. Ne è portato logico giuridico che, ogni qual volta il rapporto non venga chiuso in un tempo ragionevole, l'intermediario debba tenere indenne il cliente da ogni eventuale costo legato al mantenimento in esercizio del conto e a risarcirlo dai conseguenti danni. È opinione costante dei Collegi che *«la diligenza professionale, che gli intermediari sono tenuti a osservare nell'esercizio della propria attività, impone alla banca di soddisfare con la massima sollecitudine le richieste di chiusura dei conti correnti. Se la banca omette di attivarsi in tal senso, è configurabile la violazione del canone di diligenza e di correttezza che deve sempre caratterizzare i rapporti con la clientela»* (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisione n. 3779 del 2019, Collegio di Napoli, decisioni n. 1340 del 2016 e n. 4751 del 2023, e Collegio di Milano, decisione n. 22890 del 2020).

Ciò posto, la ricorrente domanda espressamente il ricalcolo del saldo alla luce della dedotta retrodatazione dell'efficacia del recesso.

Al riguardo, si fa innanzitutto presente che, al momento dell'incontro presso la filiale del 10 giugno 2025, il conto presentava uno sconfinamento (non autorizzato) dell'importo di € 147,22 che veniva ripianato dalla ricorrente con bonifici eseguiti nella medesima data.

In data 20 giugno 2025 la banca comunicava l'avvenuta estinzione del conto, contestualmente richiedendo il pagamento della somma di € 117,43 a titolo di saldo negativo, nonché la somma di € 28,18 per la chiusura del servizio di *remote banking*. La ricorrente contesta le seguenti spese, ritenute non dovute: € 12,08 derivanti dall'utilizzo della carta di credito, non più operativa da mesi; € 36,74 a titolo di *'elaborazione competenze periodo di liquidazione'* per un conto corrente che contrattualmente è esente da spese di chiusura; € 0,95 a titolo di spese di invio dell'estratto conto che la banca avrebbe dovuto inviare in forma dematerializzata, senza oneri a carico del cliente.

Dall'esame dell'estratto conto emergono disallineamenti di valore irrisorio. Accertata l'efficacia del recesso a decorrere dall'11 giugno 2025, il ricalcolo degli interessi sul saldo del debitore (€ 4,92 maturati alla data del 20 giugno 2025, da riferire invece all'11 giugno), sì come quello delle somme addebitate a titolo di canone trimestrale (€ 40,55 invece di € 36,04) ammonterebbe a cifre minime, alle quali si aggiungerebbero la spesa, non dovuta, di pochi centesimi di euro (€ 0,95) per l'invio cartaceo dell'estratto conto. Con la lettera del 20 giugno 2025 l'intermediario ha richiesto l'ulteriore importo di € 28,18 *'per la chiusura del servizio di remote banking avvento il 04.06.2025'*, ma tale somma risulta addebitata a titolo di canone del servizio di *internet banking* relativo ai mesi di aprile e maggio 2025 (€ 11,00 mensili), nonché, *pro quota*, in relazione ai primi 4 giorni del mese di giugno (€ 1,10), in conformità a quanto pattuito dalle parti nell'accordo sottoscritto il 30 gennaio 2025 in cui si prevedeva l'addebito – su base trimestrale – del canone mensile di € 11,00.

La ricorrente chiede anche che sia accertato il diritto al risarcimento del danno derivante dal *«tempo perso»* nel corso degli accessi presso la filiale, nonché per la presentazione del ricorso, che ritiene quantificabile nell'importo di € 1.150 in base *«ai costi aziendali correnti»*.

Sul punto si rammenta che *«l'esercizio del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 c.c., presuppone che sia dimostrata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti obiettivamente impossibile, o particolarmente difficile, provare il danno nel suo preciso ammontare, ciò che non esime, però, la parte interessata – per consentire al giudice il concreto esercizio di tale potere, la cui sola funzione è di colmare le lacune insuperabili ai fini della precisa determinazione del danno stesso – dall'onere di dimostrare non solo l'an debeat del diritto al risarcimento, ove sia stato contestato o non debba ritenersi in re ipsa, ma anche ogni elemento di fatto utile alla quantificazione del danno e di cui, nonostante la riconosciuta difficoltà, possa ragionevolmente disporre»* (cfr. da ultimo Collegio di Coordinamento, decisione n. 26/2024)

Nel caso, il danno è indicato in via puramente nominale e non sono forniti criteri di computo dello stesso. Neppure la richiesta risarcitoria non può essere accolta.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE