



## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BUTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CAPOBIANCO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) PANZARINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GRAZIA BUTA

Seduta del 28/09/2021

### FATTO

La ricorrente afferma di essere titolare fin dal 1996 di un conto corrente con apertura di credito riservato ai soci della banca.

Sostiene che *“in maniera sorprendente e inaspettata”* nel mese di novembre riceveva una raccomandata datata 05/11/2020 *“peraltro priva di una chiara sottoscrizione e dell’indicazione del nome e della carica di chi l’aveva sottoscritta”*, con cui le veniva comunicato il recesso dal contratto con efficacia dal decimo giorno successivo alla ricezione, motivato in ragione di una *“rimodulazione degli obiettivi dell’impresa”* che avrebbe determinato una *“inevitabile compressione del portafogli clienti”*.

Il 16/11/2020 chiedeva quindi all’intermediario: di specificare il *“criterio adottato nella scelta dei conti da chiudere e il numero delle chiusure stesse, al fine di valutare se il trattamento riservato [...] fosse da intendersi come discriminatorio o meno, anche in considerazione dell’apertura di credito di cui la stessa godeva”*; che fosse garantito il preavviso di due mesi previsto dal codice del consumo e dal TUB per i rapporti di fido; il ricalcolo degli interessi corrisposti in corso di vigenza del rapporto contrattuale, con rimborso di quelli anatocistici versati e formulazione di un chiaro prospetto delle modalità di calcolo adottate; il rilascio di copia degli estratti conto delle ultime 10 annualità di rapporto dietro la corresponsione di un importo forfettario massimo di € 20,00; il risarcimento dei danni conseguenti alla comunicazione di recesso, da ritenersi illegittima in relazione allo scarso preavviso concesso, inclusi quelli per il trattamento discriminatorio in corso di accertamento; il rimborso delle spese legali.



L'intermediario riscontrava la nota senza fornire le indicazioni richieste e sostenendo la legittimità del preavviso di 10 giorni, nonché rifiutando di procedere al ricalcolo degli interessi e di risarcire il danno. Preannunciava inoltre *“il rilascio degli estratti conto nei tempi previsti dall'art. 119 TUB”*.

Con riferimento alla richiesta di documentazione, afferma di aver ulteriormente richiesto il 25/01/21 copia de *“il contratto di apertura credito, gli estratti conto delle ultime 10 annualità di rapporto”*, senza ricevere risposta.

Rappresenta inoltre che la banca inoltrava due comunicazioni, entrambe datate 03/02/21, al fratello e al marito, anch'essi soci, *“con cui faceva presente di aver verificato come essi, nonostante fossero soci, non intrattenevano rapporti con la Banca, situazione definita come “anomala rispetto al principio di mutualità prevalente che deve caratterizzare il sistema del credito cooperativo”, sì da invitarli a “valutare l'opportunità di avviare un rapporto bancario con la Sua Banca, tenuto conto anche delle condizioni di maggior favore di cui godono i Soci”*.

Apprendeva poi dall'esame dello statuto della banca non solo di avere pieno diritto di fruire dei servizi dell'istituto (art. 9), ma anche che l'interruzione del rapporto avrebbe potuto comportare l'esclusione del socio (art. 14), sicché ritiene che il recesso dal conto corrente sia *“finalizzato proprio all'esclusione dalla società della ricorrente”*.

Ritiene pertanto che la chiusura del conto sia stata anomala, illegittima e discriminatoria.

Ritiene che il comportamento adottato dalla banca le abbia cagionato *“rilevanti danni sia per le difficoltà concrete nel dover aprire un nuovo conto corrente, sia perché ha perso il fido di € 8.000,00 di cui godeva e che ha ampiamente sfruttato, sia perché le è stato fornito un preavviso assolutamente non conforme alla normativa vigente e, più in generale, all'invocato criterio della buona fede, sia perché, come sottolineato dalla [banca], la mutualità garantisce “condizioni di maggior favore” rispetto al nuovo conto” di cui allega le condizioni economiche, “sia per l'inottemperanza all'accesso, a fronte del decorso di oramai oltre 4 mesi dalla richiesta, che impedisce di tutelare adeguatamente i diritti [...], sia, infine, perché potrebbe comportare la sua esclusione dalla società, danni che possono essere quantificati in via equitativa nella somma di € 5.000,00, di cui in questa sede chiede espressamente il risarcimento”*.

Chiede pertanto di ottemperare alla richiesta di accesso sia al contratto di apertura credito, sia agli estratti conto delle 10 annualità di rapporto antecedenti al 16.11.2020, dietro il pagamento un importo forfettario massimo di € 20,00; di risarcire in ogni caso i danni subiti per effetto dell'illegittimo e discriminatorio trattamento ricevuto, da quantificare nella somma di € 5.000,00 o nel diverso importo ritenuto di giustizia ed equità; di rifondere le spese della procedura.

Costitutosi, l'intermediario eccepisce anzitutto l'inammissibilità del ricorso per mancanza di reclamo. Osserva che le allegazioni della ricorrente sono *“poco chiare se non contraddittorie”* in quanto da un verso si duole del recesso dal rapporto, dall'altro chiede un riconteggio degli interessi corrisposti durante il rapporto. Sostiene quindi che la richiesta di accesso, unitamente al danno, non ha mai formato oggetto di effettivo e formale reclamo.

Afferma che, considerando che la prima richiesta di accesso *“sebbene generica e confusionaria – avente ad oggetto la restituzione di interessi anatocistici”* è datata 25/01/21, la ricorrente ha presentato ricorso senza attendere il termine minimo stabilito dal TUB. In ogni caso allega alle controdeduzioni la documentazione richiesta, anche al fine della cessazione della materia del contendere.

Ritiene poi inammissibile il ricorso, anche perché la richiesta ha ad oggetto un *facere* infungibile che non rientra nella competenza dell'Arbitro.

Eccepisce altresì che dal contenuto delle missive in atti *“è evidente che l'obiettivo della ricorrente non sia affatto la richiesta documentale ... bensì, indirettamente, si vuole*



*censurare il legittimo diritto della banca all'esercizio del recesso dal rapporto*". A riprova ribadisce che in nessuna delle due comunicazioni inoltrate alla banca è presente una specifica richiesta di accesso, né si precisa di quale documentazione bancaria necessiti la correntista.

Sottolinea che l'art. 119 TUB si riferisce unicamente alla documentazione inerente a singole operazioni e non ai documenti di sintesi come gli estratti conto e gli scalari. Richiama sul punto alcune pronunce della giurisprudenza.

Ritiene infine infondata la doglianza relativa all'asserita "discriminazione" nel recesso. Sostiene di aver agito secondo la normativa codicistica e che nessun comportamento discriminatorio è dimostrato. Eccepisce inoltre che il rapporto in questione non può considerarsi intestato a un consumatore, "preso atto dell'uso promiscuo del conto"; al riguardo afferma che *"la disamina degli estratti conto ... attesta una movimentazione particolarmente attiva di bonifici in entrata ed uscita, con causali afferenti gestioni assicurative e prestiti tra privati"*.

Sostiene poi di aver esplicitato le ragioni sottese al recesso. Richiama sul punto il provvedimento di Banca d'Italia del 05/12/2018 sottolineando *"il profilo finalizzato a garantire che l'offerta di prodotti bancari sia rivolta alla clientela ritenuta idonea"*. Pertanto qualora *"un intermediario voglia commercializzare un nuovo prodotto oppure voglia apportare una modifica sostanziale ad uno già presente nel proprio catalogo dovrà svolgere una duplice attività preventiva"* ossia definire il target market ed effettuare un product test. *"Qualora il set dei destinatari o la durata del prodotto venduto in precedenza non dovesse essere in linea con quanto stabilito, sarà onere per l'intermediario adottare linee di accorgimento, tra le quali, come estrema ratio, il recesso o la rimodulazione del rapporto"*.

Quanto alla richiesta del danno, eccepisce che la linea di credito agganciata al conto corrente non era utilizzata al momento del recesso e che quindi la ricorrente non ha dovuto restituire alcuna somma.

Ritiene poi che non vi sia alcuna dimostrazione del danno patito (richiama sul punto pronunce di giurisprudenza e dell'Arbitro).

Chiede pertanto di rigettare il ricorso, stante l'inammissibilità ovvero l'infondatezza dello stesso.

In sede di repliche, la ricorrente evidenzia che il ricorso è stato preceduto da due reclami, "il primo del 16.11.2020, contenente sia la richiesta di accesso, sia l'altra di risarcimento danni; il secondo del 25.1.2021, ... che confermava la mancanza di alcun criterio obiettivo nella scelta di interrompere i rapporti e preannunciava l'imminente evasione della richiesta di accesso, oltre a preannunciare la volontà ... di ottenere il risarcimento danni per il trattamento ormai palesemente discriminatorio ricevuto, reiterava l'istanza di accesso, specificando come fosse diretta non solo agli estratti conto, ma anche al contratto di apertura credito".

Osserva poi che l'art. 119 TUB prevede per l'evasione della richiesta non già un termine minimo, bensì un termine massimo, ampiamente spirato. Sottolinea che la richiesta reiterata il 25/01/21 non vale a rimettere in termini l'intermediario.

Evidenzia altresì che la richiesta di copia del contratto di apertura credito "non è stata evasa, essendo state inoltrate solo delle condizioni del 2012, peraltro neanche antecedenti agli estratti conto inviati".

In merito al rapporto precisa che si trattava di un "conto personale di una lavoratrice dipendente, che riceveva pagamenti da parte della ditta presso la quale lavorava". Ribadisce quindi il comportamento discriminatorio della banca, dolendosi inoltre delle motivazioni esposte. Al riguardo afferma che non è chiaro quale fosse il nuovo prodotto commercializzato dalla banca, né in base a quali criteri esso fosse invece adatto al di lei marito. Ritiene fondata la richiesta di risarcimento anche in considerazione "della perdita del



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

fido di € 8.000,00 (7.500,00 secondo parte resistente) con un preavviso di 10 giorni, che sfruttato o non sfruttato al momento del recesso era comunque una risorsa su cui lei sapeva di poter contare in un momento di difficoltà, e delle condizioni di maggior favore” del conto. Insiste pertanto affinché l’Arbitro accerti il diritto di accesso anche sul contratto di apertura credito, rilevi la palese violazione del diritto di accesso ex art. 119 TUB per effetto della tardiva e solo parziale soddisfazione delle sue richieste mediante la produzione di documentazione e nel contempo accolga la richiesta di risarcimento danni.

In sede di controrepliche, la banca ribadisce quanto affermato nelle controdeduzioni.

In particolare, richiama alcune decisioni ABF secondo cui da una mera richiesta di documentazione non è possibile evincersi una pretesa e dunque un formale reclamo.

Sottolinea inoltre che la normativa consente all’intermediario di operare in maniera selettiva sul mercato e che spetta solo a questi verificare i requisiti della clientela di riferimento, stante l’autonomia imprenditoriale riconosciuta alle banche.

Ritiene che la cliente possa contare su ampie risorse personali, senza avere bisogno di ricorrere al fido, e comunque che essa non abbia dimostrato alcun danno.

## DIRITTO

In via preliminare, il Collegio osserva che in sede di controdeduzioni l’intermediario contesta la natura di “consumatore” della ricorrente, evidenziando un uso promiscuo del conto evincibile dagli estratti conto. Dalla documentazione relativa al rapporto in atti si evince che il cliente è stato classificato come “consumatore”. Circa l’uso promiscuo, l’intermediario ha fatto generico riferimento a *“una movimentazione particolarmente attiva di bonifici in entrata ed uscita, con causali afferenti gestioni assicurative e prestiti tra privati”*. Non fornisce peraltro più puntuali riferimenti alle operazioni che denoterebbero un utilizzo del conto per scopi professionali. Il Collegio osserva che negli estratti conto allegati alle controdeduzioni vi sono alcune movimentazioni relative a premi assicurativi, le quali fanno riferimento a “incasso SEPA B2C”, dunque *Business to Consumer*; vi sono poi dei bonifici in ingresso con diverse causali (a titolo esemplificativo: per “pagamento stipendio”, “regalo” e “spese familiari”).

Alla luce della documentazione in atti il Collegio accerta la natura di consumatore del ricorrente. Procedo quindi alla valutazione di merito del ricorso.

Procedendo all’esame della controversia, il Collegio osserva, preliminarmente, che l’intermediario contesta l’idoneità delle richieste documentali in atti a costituire formale reclamo. Eccepisce inoltre che non sarebbe comunque stato rispettato il termine minimo previsto dall’art. 119 T.U.B.

Al riguardo, il Collegio osserva che è in atti una comunicazione del 25/01/2021, in cui la ricorrente si duole che la richiesta documentale – già oggetto della missiva del 16/11/2020 (ove chiedeva, tra le altre cose, copia degli estratti conto delle ultime 10 annualità) – non è ancora stata evasa e rinnova la stessa, estendendola altresì a copia del contratto di apertura credito.

A tal proposito, il Collegio richiama l’orientamento consolidato dell’Arbitro secondo cui la richiesta di documenti ex art. 119 t.u.b. assolve la funzione di reclamo, ove questa sia rimasta inevasa per decorso del termine di 90 giorni (cfr., tra le altre, Collegio Bari dec. nn. 7781/2018, 7769/2018, 6460/2017, 16266/2017).

Nel caso di specie, il ricorso è stato presentato in data 12/04/2021, dunque oltre il termine di 90 giorni rispetto alla richiesta del 16/11/2020 di ricevere copia degli estratti conto (richiesta che, peraltro, è stata evasa in sede di controdeduzioni, tanto che la ricorrente in sede di repliche insiste soltanto per ricevere copia del contratto di apertura credito).



Quanto alla richiesta di copia del contratto di apertura credito, contenuta nella lettera del 25/01/21, il Collegio osserva che, per costante orientamento dell'Arbitro, il diritto di ottenere copia del contratto discende non già dall'art. 119 T.U.B., bensì dall'art. 117 T.U.B che, oltre a prevedere a pena di nullità che i contratti siano redatti per iscritto, ne impone la consegna di un esemplare ai clienti. L'obbligo di consegna della copia della documentazione contrattuale, che costituisce un diritto autonomo, discende direttamente dal dovere generale della banca di comportarsi secondo correttezza e buona fede ex artt. 1175 e 1375 c.c., con *"con la conseguenza che la condotta di controparte, anche in relazione ai tempi di adempimento, va valutata alla stregua dei menzionati parametri e a prescindere dal termine fissato dall'art. 119 TUB"* (così Collegio di Bari nella decisione n. 7382/2020; nello stesso senso, tra le tante, Collegio di Bari, n. 6548/2018; Collegio di Roma, n. 60/2018). Tale obbligo, peraltro, sussiste *"anche ove i documenti contrattuali fossero stati regolarmente consegnati al momento della originaria stipulazione e fossero stati successivamente smarriti per negligenza o trascuratezza del cliente, dovendo ritenersi prevalenti le ragioni di protezione di quest'ultimo"* (Collegio di Roma, nn. 60/2018, 3571/2017).

Nel caso di specie, l'intermediario non ha allegato copia del contratto ma di un documento di sintesi del conto corrente del 2012.

Non avendo la resistente addotto ragioni specifiche che osterebbero alla produzione della documentazione in oggetto, il Collegio ritiene che la banca sia tenuta a fornire la documentazione richiesta e, in particolare, copia del contratto di apertura di credito.

Quanto alla richiesta di risarcimento del danno, la ricorrente formula una domanda risarcitoria in conseguenza sia al recesso esercitato dall'intermediario dal conto corrente affidato – lamentando sul punto il preavviso non conforme alla normativa e il carattere discriminatorio – sia alla *"inottemperanza all'accesso, a fronte del decorso di oramai oltre 4 mesi dalla richiesta"* di documentazione *"che impedisce di tutelare adeguatamente i diritti"* della stessa.

Il consolidato orientamento dell'Arbitro, pur ribadendo che l'esercizio del recesso rientri nella disponibilità dell'impresa, ritiene che le modalità con le quali esso viene esercitato debbano essere *"vincolate al rispetto dei canoni generali di buona fede e correttezza, che devono sempre improntare la condotta della banca nelle relazioni con la propria (anche potenziale) clientela"* (cfr., tra le tante, Collegio di Bari, nn. 8890/2020, 11372/2018; Collegio di Bologna, n. 6320/2018; Collegio di Milano, n. 1057/2017). Nell'esercizio del recesso dal rapporto e della revoca dell'affidamento, dunque, l'intermediario deve fornire un idoneo preavviso.

Nel caso di specie, è allegata in atti la lettera del 05/11/2020 di recesso dal contratto di conto corrente e dai servizi collegati con un preavviso di 10 giorni. La comunicazione fa inoltre riferimento agli *"obiettivi dell'impresa"* e alla *"compressione del portafoglio clienti"*.

Tuttavia, a prescindere dalla valutazione sul comportamento della banca resistente, il Collegio ritiene che la ricorrente non abbia fornito prova del danno subito. La ricorrente, infatti, si limita a sostenere che il recesso potrebbe comportare la sua esclusione da socio per *"disinteresse per l'attività della Società, omettendo di operare in modo significativo con essa"* (allega al riguardo copia dello Statuto, il cui art. 14 disciplina l'ipotesi di esclusione del socio). Allo stato, tuttavia, non risulta che tale esclusione sia stata pronunciata. La ricorrente, inoltre, allega copia di un *"prospetto riepilogativo costi"* di un conto corrente intrattenuto con altro intermediario, sostenendo genericamente che le condizioni applicate sarebbero più svantaggiose rispetto a quelle del conto riservato ai soci, intrattenuto con l'odierna convenuta. Dalla documentazione allegata sembra peraltro evincersi che il suddetto conto era già in essere al momento del recesso.

Il Collegio ritiene pertanto che la ricorrente non abbia fornito adeguata dimostrazione del danno lamentato. La domanda risarcitoria della ricorrente, dunque, non può essere accolta.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario consegni al ricorrente copia del contratto di apertura di credito.**

**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

Firmato digitalmente da

ANDREA TUCCI