

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) MARINARI	Presidente
(NA) CARRIERO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) CONTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PICARDI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) BARTOLOMUCCI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore CONTE GIUSEPPE

Nella seduta del 02/12/2014 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

Con ricorso presentato il 3 luglio 2014, il ricorrente ha esposto di avere estinto anticipatamente, nel 2009, un contratto di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio. In data 26 maggio 2014, il ricorrente sollecitava l'intermediario a inviargli copia del conteggio estintivo e della polizza assicurativa "andati medio tempore smarriti". Nella nota del 29 maggio 2014 la controparte si dichiarava disponibile a fornire la documentazione richiesta previa corresponsione della somma di euro 150,00, "avendo archiviato la pratica e necessitando di una procedura di estrazione al predetto costo". Con il presente ricorso l'istante ha reiterato la richiesta di consegna dei documenti e ha contestato il comportamento tenuto dell'intermediario; questi, pretendendo la somma di euro 150,00 per l'invio del conteggio estintivo e della polizza assicurativa avrebbe assunto una condotta ostruzionistica, "non conforme allo spirito della normativa speciale e al generale obbligo di correttezza e buona fede che deve presiedere la condotta delle parti di un rapporto contrattuale". Il ricorrente ha invocato, a sostegno della propria posizione, l'art. 119 t.u.b. che sancisce il diritto del cliente a ottenere le evidenze documentali relative a tutti i rapporti intercorsi negli ultimi dieci anni, prevedendo altresì che "al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione".



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Tanto sopra premesso, il ricorrente ha chiesto all'Arbitro di accertare e dichiarare il proprio diritto a ottenere dall'intermediario copia del conteggio di estinzione anticipata e della polizza assicurativa collegati al contratto di finanziamento stipulato nel 2007 ed estinto nel 2009, previa dichiarazione di non debenza della richiesta somma di euro 150,00, con condanna dell'intermediario a consegnare i documenti già richiesti dal cliente; il ricorrente ha infine chiesto la condanna della controparte alla rifusione delle spese legali e di procedura.

L'intermediario si è difeso ribadendo la propria disponibilità a fornire la documentazione richiesta. Ha precisato di avere archiviato la pratica nel maggio 2009, dopo avere estinto il contratto; adoperando un sistema di archiviazione in *outsourcing*, è però costretto a sopportare un costo pari a euro 150,00 per il recupero e la trasmissione della suddetta documentazione al cliente. L'intermediario ha asserito di avere tenuto un comportamento conforme alla normativa vigente e, segnatamente, alla previsione di cui all'art. 119 t.u.b., avendo richiesto al ricorrente esclusivamente il costo per la produzione della documentazione.

Dopo avere controdedotto come sopra riassunto, l'intermediario ha invitato l'Arbitro a rigettare il ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

## DIRITTO

Il ricorrente ha chiesto copia del conteggio estintivo e della polizza assicurativa attinenti al rapporto di finanziamento e al connesso rapporto di copertura assicurativa stipulati nel 2007 e anticipatamente estinti nel 2009.

L'intermediario ha offerto la propria disponibilità a evadere la richiesta del ricorrente, condizionandola, però, al pagamento della somma di euro 150,00: tale importo corrisponderebbe al costo necessario a recuperare la documentazione – attualmente detenuta da una società terza responsabile dell'archiviazione della pratica – e a trasmetterla al ricorrente.

Questo aspetto dei rapporti tra banche e clienti è regolato dal quarto comma dell'art. 119 t.u.b., che attribuisce al cliente il diritto a ottenere, “a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni”, copia della documentazione inerente alle singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni. Il medesimo comma precisa che al “cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documento”.

La medesima previsione, peraltro, è riprodotta nel par. 4, sezione IV, del provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, sulla trasparenza delle operazioni dei servizi bancari e finanziari.

Da ultimo, con la comunicazione del 7 novembre 2013 Banca d'Italia ha invitato le banche e gli intermediari finanziari ad assicurare la “disponibilità della documentazione, la tempestività degli adempimenti e il contenimento degli oneri economici applicati, i quali non dovranno in ogni caso eccedere i costi di produzione della documentazione richiesta”. L'applicazione al caso di specie delle previsioni legislative e regolamentari appena sopra richiamate induce il Collegio a censurare il comportamento posto in essere dall'intermediario nei confronti del ricorrente e da quest'ultimo denunciato.

Le previsioni normative sopra richiamate, infatti, consentono alla banca di addebitare al cliente esclusivamente “i costi di produzione” dei documenti richiesti. L'interpretazione che appare più corretta e persuasiva induce a identificare con tale formula espressiva le spese effettivamente sostenute dalla banca per la trasmissione al cliente di documenti che si presumono in suo possesso.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con gli attuali sistemi di archiviazione elettronica, peraltro, può ragionevolmente presumersi che queste spese siano, in linea ordinaria, molto modeste, corrispondenti perlòpiù a quelle sostenute per la spedizione postale della documentazione.

Queste considerazioni inducono a ritenere non giustificata la richiesta avanzata dall'intermediario nel caso di specie, mirata a ottenere il pagamento dell'importo di euro 150,00, importo che appare determinato, allo stato, per via forfetaria, senza alcuna specifica indicazione di eventuali spese vive che l'intermediario sarebbe stato costretto ad affrontare.

In definitiva, l'intermediario si è limitato a indicare un importo forfetario, imputandolo alla generica necessità di coinvolgere una società terza incaricata delle operazioni di archiviazione della documentazione, ma non ha realmente offerto alcuna specifica giustificazione della spesa e, quindi, del corrispondente importo richiesto al ricorrente.

Ove assecondata, l'iniziativa assunta dall'intermediario finirebbe per far scolorire la logica sottesa all'addebito al cliente del mero "costo di produzione" in una sorta di più ampio addebito di un indennizzo preteso per le generiche attività necessarie a estrarre dagli archivi e a spedire al cliente copia della documentazione richiesta.

La posizione assunta dall'intermediario, pertanto, deve ritenersi, allo stato, ingiustificata, con la conseguenza che il ricorso merita di essere accolto.

Al ricorrente spetta, inoltre, la somma di euro 200,00, a titolo di ristoro, equitativamente determinato, delle spese affrontate per giovare dell'assistenza legale, utile a far valere le proprie ragioni dinanzi all'ABF.

#### **P.Q.M.**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente nei sensi di cui in motivazione; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva equitativamente determinato in € 200,00.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari corrispondano 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  
MARCELLO MARINARI