

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 19/06/2024

FATTO

La ricorrente, in qualità di erede della madre deceduta, titolare di rapporti bancari e finanziari intrattenuti presso l'intermediario convenuto, rivendica il proprio diritto a ottenere copia della documentazione contabile richiesta ai sensi del quarto comma dell'art. 119, TUB.

In particolare, la ricorrente espone di aver chiesto all'intermediario, in data 21/10/2021, informazioni dettagliate su dodici operazioni registrate sul libretto di deposito a risparmio n. *447 cointestato ai suoi genitori. Riferisce di aver reiterato l'istanza, tramite legale di fiducia con reclami in data 07/11/2021 e 23/02/2022, ricevendo riscontro insoddisfacente dall'intermediario il quale, con nota del 09/05/2022, ha sostenuto di aver evaso la domanda procurando la documentazione reperita nei propri archivi, ad eccezione di quella concernente operazioni di pagamento eseguite tramite POS, prelievi allo sportello o mediante POS in contanti – per le quali non sarebbe prevista una modulistica o il rilascio

di ricevute. Fa presente di aver contestato l'allegazione dell'intermediario, con pec del 07/06/2022, obiettando che alla luce degli importi movimentati, superiori alla soglia del contante, il PSP fosse tenuto a conservare documentazione giustificativa. Per cui, con successiva pec del 06/11/2022, la ricorrente riferisce di aver rinnovato l'istanza insistendo per la consegna della documentazione mancante; in data 28/11/2022, la medesima afferma di aver chiesto ulteriori informazioni sulla titolarità delle carte di pagamento collegate al libretto n. *447 senza ottenere riscontro. Del pari, gli ulteriori reclami presentati in data 24/08/2023 e 15/01/2024 sarebbero rimasti privi di risposta.

La ricorrente asserisce di avere formulato altrettante richieste (in data 16 e 29 novembre 2023) onde ottenere informazioni patrimoniali in ordine ai buoni fruttiferi postali intestati alla de cuius - emessi prima e dopo il 1° marzo 2004 – nonché copia degli estratti conto analitici completi dei riassunti scalari dei c/c nn. *233, *681 e del libretto n. *749 intestati alla madre o ad ambedue i genitori deceduti, con indicazione delle causali corrispondenti a ciascuna operazione ivi registrata. Quanto all'istanza avente ad oggetto la ricerca sui BFP, la ricorrente fa presente che con nota del 15/02/2024 l'intermediario ha comunicato l'esito negativo dell'indagine circoscritta – secondo la prospettazione della resistente – ai titoli vigenti, oppure rimborsati o estinti nel decennio. A tale ultimo riguardo l'istante confuta dette conclusioni rilevando che, dalle evidenze in atti, in data 25/03/2017 risulterebbero rimborsati n. 9 BFP intestati alla madre. Lamenta dunque la condotta inadempiente e reticente dell'intermediario nel fornire informazioni non veritiere e nell'evadere, solo parzialmente e in modo approssimativo, le istanze di esibizione documentale avanzate.

Insoddisfatta dell'esito dei reclami, con l'atto introduttivo del presente procedimento la ricorrente chiede all'Arbitro di accertare il proprio diritto a ottenere copia della documentazione richiesta, in particolare: "1. documentazione inerente operazioni registrate sul libretto di risparmio n. *447 intestato a [...] e [...]; 2. elenco dei buoni fruttiferi cartacei emessi dall'Ufficio **** a favore di [...]. 3. estratti conto con riporto delle causali analitiche per ciascuna operazione registrata sui seguenti rapporti di conto presso l'Ufficio *****: a. conto corrente postale n. *233 intestato a [...], c. libretto di risparmio postale n. *749 intestato a [...] e [...]."

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario invoca la declaratoria di rigetto del ricorso eccependo di aver consegnato alla ricorrente la documentazione reperita, relativa ad alcune delle dodici operazioni registrate sul libretto n. *447 (segnatamente: prima, seconda, quarta, sesta, settima e ottava operazione), sostenendo che per le restanti la ricerca avrebbe restituito esito negativo; con riferimento alle ultime quattro, la resistente evidenzia di aver fornito informazioni sulla carta libretto con la quale le transazioni sono state autorizzate, precisando che trattasi di prelievi diretti a mezzo POS in contanti, rispetto ai quali la procedura non prevede alcuna modulistica. In merito alla richiesta di ottenere l'elenco dei buoni fruttiferi cartacei emessi in favore dell'intestataria deceduta, l'intermediario afferma che la ricerca avrebbe avuto esito negativo laddove circoscritta ai "buoni vigenti e/o rimborsati/estinti entro dieci anni dalla richiesta". Infine, in ordine all'istanza concernente i movimenti dei rapporti di conto corrente nn. *233 e *681 e del libretto n. *749, evidenzia che per ottenere informazioni sulle causali analitiche di ciascuna operazione è necessario istruire la ricerca titoli compilando la modulistica all'uopo predisposta che dovrà essere sottoscritta e consegnata presso un ufficio, contro pagamento del corrispettivo previsto, secondo le istruzioni fornite alla ricorrente con pec del 12.06.2023, agli atti.

In sede di repliche alle controdeduzioni dell'intermediario, la ricorrente ribadisce i propri motivi di doglianza precisando che, quale erede legittima della madre deceduta, le istanze documentali avanzate sono indispensabili per ricostruire l'asse ereditario ai fini successori. In merito alla domanda concernente le dodici operazioni registrate sul libretto, preso atto

del riscontro parziale ricevuto, la ricorrente pretende di ottenere le evidenze contabili dei versamenti eseguiti in data 05/04/2017 (€ 20.264,10) e 07/08/2017 (€ 63.739,98). Con riguardo alla richiesta relativa agli estratti conto, la medesima obietta che il limite decennale previsto dall'art. 119, TUB, involgerebbe il diritto dell'avente titolo a ottenere evidenza di singole operazioni, non già copia degli estratti conto e dei riassunti scalari. Ciò rilevato, la ricorrente afferma di aver formulato l'apposita richiesta attenendosi alla procedura indicata dalla resistente, ricevendo gli estratti conto dei tre rapporti; sottolinea di avere tuttavia rifiutato il ritiro del rendiconto afferente il libretto n. *749 poiché privo delle causali analitiche delle operazioni annotate. Infine, relativamente alla richiesta di ostensione dell'elenco dei BFP, ritiene di aver dimostrato che il 25/03/2017 sono stati rimborsati n. 9 buoni cointestati ai genitori sicché, perlomeno questi, sarebbero dovuti emergere dalla ricerca ed essere comunicati.

Sulla scorta dei superiori rilievi, la ricorrente pretende di ottenere copia della documentazione inerente ai versamenti registrati in data 05/04/2017 e 07/08/2017 sul libretto n. * 447; copia degli estratti conto dei rapporti nn. *233, *681 e *749 dalla data di accensione a quella di estinzione con indicazione delle causali analitiche per ciascuna operazione; la lista dei buoni cartacei emessi in favore della madre.

DIRITTO

La controversia all'esame del Collegio verte sul diritto della ricorrente, in qualità di erede, di ottenere copia della documentazione inerente ai rapporti bancari e finanziari intestati ai genitori deceduti.

La ricorrente non produce documentazione a supporto del suo titolo di legittimazione. In proposito si osserva che secondo il più recente orientamento condiviso dai Collegi territoriali dell'Arbitro, deve distinguersi la legittimazione attiva dalla titolarità effettiva del diritto, la quale attiene al merito della domanda riguardando la sua fondatezza. Tale condizione dell'azione deve essere dimostrata dalla parte ricorrente, tenuta a fornire la prova della sua qualità di erede onde consentire al giudicante di eseguire una ponderata valutazione preliminare, esperibile anche d'ufficio. Detta prova – la cui eventuale mancanza induce al non accoglimento del ricorso sotto questo profilo – può considerarsi raggiunta anche in dipendenza del comportamento tenuto dall'intermediario convenuto; sicché, la verifica della qualità di erede si rivela non necessaria allorquando l'intermediario costituito abbia espressamente riconosciuto il diritto vantato dalla parte ricorrente, ovvero quando abbia svolto difese nel merito che si palesino incompatibili con la negazione della titolarità del diritto.

Nel caso di specie l'intermediario non ha sollevato alcuna eccezione sulla questione in argomento formulando le proprie difese nel merito, ovvero riconoscendo la legittimazione della ricorrente a ottenere copia della documentazione afferente i rapporti dedotti in lite, seppure entro il limite temporale di conservazione decennale previsto ex lege.

Ciò premesso, la materia è regolata dal Titolo VI del d.lgs. n. 385/1993 (TUB) e dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, dedicate in generale alla trasparenza dei prodotti e servizi bancari e finanziari, che pongono a carico di banche e intermediari, tra l'altro, una serie di regole informative a tutela del cliente affinché questo, in tutte le fasi del rapporto con la banca – precontrattuale, di stipula, di svolgimento del contratto e di chiusura dello stesso – sia reso edotto in maniera chiara e inequivoca di tutti gli aspetti connessi al prodotto o servizio e delle altre condizioni ad esso applicate e/o applicabili. Per i profili che occupano, segnatamente rileva il comma 4 dell'articolo 119, Tub, a mente del quale: "Il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che

subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni". Sul punto, giova precisare che l'orientamento dell'Arbitro è costante nel ritenere che la menzionata disposizione vada "intesa in senso ampio, così da ricomprendere non solo l'erede, ma anche il chiamato all'eredità o comunque chi possa dimostrare di vantare un'aspettativa qualificata iure hereditario" (ABF Coll. Coord., Dec. n. 15404/2021; Coll. Bari, Dec. nn. 778/2023; 7151/2023). Operata questa precisazione, la ratio di preminente tutela del cliente sottesa al disposto dell'art. 119, Tub, è stata, tra l'altro, declinata nella comunicazione al sistema della Banca d'Italia diramata a novembre 2013 con la quale l'Autorità ha evidenziato la stretta correlazione tra il rilascio delle copie della documentazione bancaria e l'esercizio di diritti dei singoli in sede giurisdizionale, richiamando gli intermediari ad adottare procedure per garantire, tra l'altro, la tempestività degli adempimenti (cfr. Banca d'Italia, Comunicazione n. 1025017 del 7.11.2013 - Trasparenza e correttezza dei rapporti con la clientela - comunicazioni periodiche e copia di documentazione inerente a singole operazioni).

Va pertanto sottolineata l'importanza di garantire, da parte dell'intermediario resistente, la costante osservanza dei canoni di correttezza e buona fede nelle relazioni con la clientela nonché di riscontrare tempestivamente le richieste di esibizione documentale ricevute, rappresentando le stesse esercizio di un diritto espressamente riconosciuto dal legislatore (ABF Coll. Napoli, Dec. n. 16201/2017), senza possibilità di opporre il mancato utilizzo, da parte del richiedente, di qualsivoglia modulistica appositamente predisposta dall'intermediario per usufruire del servizio di "Ricerca titoli/rapporti/copia documentazione" (cfr. ABF Coll. Bologna, Dec. n. 6030/2023).

Nella fattispecie in esame, come evidenziato nella narrativa del ricorso, la ricorrente rivendica il proprio diritto a ottenere copia della documentazione relativa a taluni rapporti di deposito (libretti a risparmio n. *447 e n. *749) e di conto corrente (n. *233 e n. *681) intrattenuti dai genitori deceduti presso l'intermediario resistente, nonché evidenza dei buoni fruttiferi postali intestati ai medesimi, anche se già liquidati.

Ciò posto, dalla documentazione agli atti e dalle dichiarazioni rese dalla ricorrente si evince che le istanze di esibizione riguardano operazioni contabilizzate sui predetti rapporti durante un arco temporale che esorbita il decennio conteggiato a ritroso dalla data della richiesta. In proposito è stato chiarito come l'obbligo gravante sull'intermediario sancito dall'art. 119, Tub, di consegnare al correntista gli estratti conto "è limitato agli ultimi dieci anni" (cfr. ABF Coll. Coord, Dec., n. 6887, 3 maggio 2022; Cass. civ., sez. I, 13 settembre 2021, n. 24641; Cass. civ., sez. VI, n. 12178/2020; Cass. 19 ottobre 1999, n. 11733; Cass. 27 settembre 2001, n. 12093; Cass. 13 luglio 2007, n. 15669).

Ebbene, in merito ai rendiconti analitici concernenti i rapporti di conto corrente nn. *233, *681 e di deposito n. *749, consta che in sede di controdeduzioni l'intermediario abbia depositato: per il c/c n. *681, copia degli estratti conto e dei conti scalari da gennaio 2011 sino all'estinzione (dicembre 2016); per il c/c n. *233, copia degli estratti conto e dei conti scalari dal 15 maggio 2015 – data che sembra coincidere con il mese di apertura del conto evidenziante un saldo iniziale pari a zero – sino all'estinzione (agosto 2017); per il rapporto n. *749, la lista dei movimenti dal 01/01/99 al 01/01/2018, sebbene in cui le operazioni partono da maggio 2007. Si soggiunge che gli estratti conto menzionati recano la descrizione delle operazioni ivi annotate. Di conseguenza, in relazione ai predetti rapporti, alla stregua dei principi e dei limiti stabiliti dalla normativa di settore citata, può ritenersi che la pretesa della ricorrente sia stata ampiamente soddisfatta dalla resistente.

A diversa conclusione deve invece pervenirsi con riguardo alla documentazione contabile delle singole operazioni (n. 12) registrate sul libretto di deposito a risparmio n. *447,

rispetto alle quali la ricorrente dà atto di aver ricevuto parziale riscontro, mancando evidenza delle transazioni eseguite - nel decennio qualificato - in data 05/04/2017, per l'importo di € 20.264,10, e in data 07/08/2017 per la somma di € 63.739,98.

Al riguardo, considerata anche l'entità delle operazioni in questione (superiori a € 5.000,00) temporalmente collocate nel decennio qualificato - assumono rilievo, oltre alla richiamata disciplina di trasparenza e ai canoni di correttezza comportamentale che governano l'attività bancaria e finanziaria, le "Disposizioni per la conservazione e la messa a disposizione dei documenti, dei dati e delle informazioni per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo", emanate dalla Banca d'Italia il 24.3.2019, in attuazione del D.lgs. 21 novembre 2007, n. 231 ("Decreto Antiriciclaggio"), che disciplinano le modalità attraverso le quali i soggetti vigilati adempiono gli obblighi di conservazione dei documenti, dei dati e delle informazioni utili a prevenire, individuare o accertare eventuali attività di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo. In particolare, l'art. 31 del decreto prevede che i destinatari conservino i documenti, i dati e le informazioni anzidette attraverso sistemi di conservazione informatizzati idonei ad assicurare, tra l'altro: l'accessibilità completa e tempestiva ai documenti, ai dati e alle informazioni da parte della Banca d'Italia, della UIF o di altra autorità competente; l'acquisizione tempestiva da parte dei destinatari dei documenti, dei dati e delle informazioni, con indicazione della relativa data; l'integrità dei documenti, dei dati e delle informazioni e la non alterabilità dei medesimi successivamente alla loro acquisizione; l'adozione di idonee misure finalizzate a prevenire qualsiasi perdita dei documenti, dei dati e delle informazioni; la trasparenza, la completezza e la chiarezza dei documenti, dei dati e delle informazioni nonché il mantenimento della storicità dei medesimi.

Alla stregua del delineato contesto normativo, il Collegio accerta il diritto della ricorrente ad ottenere la documentazione riguardante le operazioni eseguite in data 5.4.2017 (€ 20.264,10) e 7.8.2017 (€ 63.739,98) sul libretto n. *447.

Da ultimo, con riguardo alla richiesta relativa all'elenco dei BFP intestati ai genitori, l'intermediario afferma che la ricerca avrebbe avuto esito negativo in quanto la stessa "individua esclusivamente buoni vigenti e/o rimborsati/estinti entro dieci anni dalla richiesta". Sul punto, la ricorrente dimostra, a contrariis, che in data 25 marzo 2017 sono stati rimborsati n. 9 buoni intestati alla madre, assumendo che quantomeno questi avrebbero dovuto essere indicati dalla resistente nella lista dei BFP emessi in favore della de cuius. Tale circostanza (sulla quale non vi è contestazione) appare indicativa di una disfunzione sul piano organizzativo suscettibile di responsabilità dell'intermediario laddove il cliente allegghi e dimostri di aver subito un danno risarcibile quale conseguenza diretta della condotta censurata. Tuttavia la ricorrente non avanza alcuna domanda risarcitoria. In proposito si osserva che, secondo i principi processuali-civilistici, "spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione" (ABF Coll. Coord. Dec. n. 1642/2019).

Per quanto innanzi, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in dispositivo.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario consegni al ricorrente la documentazione riguardante le operazioni eseguite in data 05.04.2017 e 7.8.2017 sul libretto n. *447.

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