

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) SANDULLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA SANDULLI

Seduta del 24/06/2025

FATTO

Il ricorrente, in qualità di erede, lamenta di aver ricevuto riscontro non soddisfacente da parte dell'intermediario resistente ad una richiesta di informazioni e di copia di documentazione inerente ad un conto corrente cointestato al *de cuius* e al proprio germano.

In particolare, quale "*chiamato all'eredità*" facente capo alla madre deceduta il 29.11.2019, titolare di un conto corrente cointestato con il fratello del ricorrente, a seguito di richieste documentali formulate all'intermediario, avrebbe ottenuto dalla banca resistente copia degli estratti conto a far data dall'apertura del conto corrente, nonché copia di polizze vita, titoli azionari/obbligazionari e di ogni altro rapporto contrattuale che la *de cuius* intratteneva con la resistente. Richiesti approfondimenti su alcuni bonifici effettuati a favore del fratello con l'indicazione "*ordinante 9498 internet e-family*", da cui non si evinceva il nominativo del cointestatario che aveva ordinato il bonifico, non avrebbe ricevuto riscontro dalla resistente.

Si rivolge quindi a questo Arbitro per avere informazioni afferenti alla suddetta dicitura riferita ai bonifici, nonché copia del contratto di conto corrente, del contratto afferente al rilascio dei *token* e delle credenziali per gli accessi da remoto, nonché copia della ricevuta di consegna dei *token*.

L'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso per assenza di preventivo reclamo in quanto, la nota del 21.10.2024 con cui il ricorrente ha inviato una



richiesta di chiarimenti e di copia di documentazione contrattuale non rientrerebbe nell'accezione di reclamo prevista dalle Disposizioni ABF.

Eccepisce, inoltre, che il ricorso è stato presentato il 25.2.2025 e le operazioni di cui il ricorrente chiede informazioni, sono state effettuate dal 19.12.2011 al 25.10.2019, con la conseguenza che la maggior parte di esse, ovvero le operazioni perfezionate sino al 24.2.2019, sfuggirebbero alla competenza *rationae temporis* dell'ABF. Ed inoltre, un numero rilevante di operazioni sarebbero prescritte.

Nel merito, conferma che il ricorrente è coerede della *de cuius*, correntista presso la resistente e che è stata già consegnata la documentazione contabile e contrattuale richiesta quale, gli estratti conto a far data dall'apertura, nonché polizze vita, titoli azioni/obbligazioni ed ogni altro rapporto contrattuale che la correntista intratteneva con la Banca.

In relazione ai chiarimenti richiesti dal ricorrente, l'intermediario precisa che la dicitura "Ordinante 9498 - internet e family" si riferisce alla tipologia di dispositivo utilizzato dal correntista per l'esecuzione delle operazioni, che nel caso di specie è riconducibile al servizio "Canali diretti retail- c.d. home banking". Per quanto riguarda l'ordinante che ha disposto tempo per tempo ciascun bonifico, segnala che il rapporto di conto corrente cointestato tra la *de cuius* ed il fratello del ricorrente è stato sottoscritto in data 30.9.2011 a firma disgiunta. A fronte di tale operatività disgiunta, le medesime norme prevedono che "la banca è libera da ogni responsabilità nei confronti di entrambi i cointestatari qualora abbia operato in base a istruzioni fornite anche da uno solo di essi". Le operazioni di bonifico, quindi, sono state eseguite sul conto corrente cointestato tramite l'Home Banking di cui la *de cuius* era unica titolare. A conferma, allega anche la documentazione recante la proposta di modifica unilaterale del contratto che regola i rapporti a distanza tra la Banca e il Cliente (canalità diretta) inoltrata il 22 marzo 2018 alla *de cuius* unica titolare di tali rapporti, nonché uno dei relativi documenti di sintesi, sempre inoltrati alla *de cuius*. Per completezza, rende noto che la *de cuius* non ha esercitato la prevista facoltà di recesso da tali rapporti. Questi ultimi sono stati estinti a seguito del suo decesso.

Per quanto riguarda il secondo punto della richiesta di documentazione contrattuale, rileva che il ricorrente ha ammesso di avere già ricevuto, a seguito della prima istanza, "ogni altro rapporto contrattuale che la correntista intratteneva con la Banca". Allega, ad ogni buon conto, nuovamente il contratto di conto corrente.

Per i motivi sopra esposti, l'intermediario ritiene di avere correttamente operato ed evaso le richieste del ricorrente e, fermo restando le eccezioni preliminari sollevate, chiede di rigettare il ricorso per i motivi esposti.

DIRITTO

La controversia attiene alla richiesta ai sensi dell'art. 119 TUB di ricevere, in qualità di coerede, chiarimenti in merito alla documentazione contabile già ricevuta e copia di ulteriore documentazione attinente a un conto corrente cointestato al *de cuius* e all'altro coerede.

In merito alla eccezione di assenza di preventivo reclamo, in quanto, con la nota del 21.10.2024 qualificata come reclamo, il ricorrente avrebbe formulato una richiesta che non rientrerebbe nell'accezione di reclamo prevista dalle Disposizioni ABF (secondo le quali si definisce reclamo "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo"), si rileva che l'orientamento condiviso dei Collegi ha chiarito che la richiesta di accesso ex art. 119 TUB non è di regola sufficiente al fine di integrare il requisito del preventivo



reclamo; resta salvo il caso, in cui in seguito alla richiesta del cliente, l'intermediario non dia alcun riscontro entro il termine di 90 giorni e il ricorso abbia il medesimo oggetto, ossia la richiesta di documentazione.

Nel caso in esame, la banca resistente – su stessa ammissione del ricorrente – ha trasmesso la documentazione richiesta con la prima istanza del ricorrente. Tuttavia, emergono aspetti di contestazione nella richiesta del ricorrente del 21.10.2024 (qualificata come reclamo per l'odierno ricorso) laddove viene esplicitata *“la necessità di chiedere ulteriori chiarimenti e di accedere alle informazioni afferenti ai soggetti che, di volta in volta, hanno ordinato i bonifici”* in quanto *“i dati inviati non consentivano di ottenere le informazioni desiderate”*. A tale richiesta di chiarimenti, la banca rispondeva, secondo il ricorrente, in modo non soddisfacente, dato che non comunicava quale fosse il soggetto che aveva disposto i bonifici e rinviava ad altri uffici per la richiesta attinente ai canali di *home banking*.

Ebbene, nella doglianza del ricorrente per cui *“i dati inviati non consentivano di ottenere le informazioni desiderate”*, si rinviene quella natura contestatoria che caratterizza un atto di reclamo. Difatti, soltanto dopo il ricorso la resistente fornisce le informazioni richieste.

In merito alla eccezione di incompetenza temporale, considerato che per le Disposizioni ABF non possono essere sottoposte all'ABF controversie relative a operazioni anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso, si rileva che *“...la competenza temporale dell'Arbitro deve essere valutata con riferimento al momento in cui si manifesta la condotta dell'intermediario che forma oggetto della contestazione sollevata dal cliente. Orbene, una volta impostata la questione secondo questa diversa prospettiva, è evidente che la contestazione del cliente si appunta sul rifiuto dell'intermediario di consegnare la predetta documentazione, a fronte dell'istanza risalente al 2023. La competenza temporale dell'Arbitro, pertanto, sussiste a pieno titolo; cfr. Coll. Palermo, decisione n. 10256/2024.”* (così Collegio di Napoli, decisione n. 11838/2024). Nel caso in esame, l'intermediario resistente ha riscontrato il reclamo in data 02.01.2025, non fornendo i chiarimenti richiesti. L'eccezione è quindi infondata.

Entrando nel merito delle domande del ricorrente, questi ha richiesto all'intermediario: *“Copia del contratto afferente al rilascio del o dei token e/o delle credenziali per gli accessi da remoto; Copia della ricevuta di consegna del o dei token; Informazioni afferenti alla dicitura “ORDINANTE 9498” se sia riferita ad uno dei cointestatari e in caso positivo a quale dei due”*.

Ebbene, l'intermediario, con le controdeduzioni, ha chiarito, con riferimento alla dicitura *“ordinante 9498”* e alla provenienza dei bonifici, che tutti i bonifici elencati nel reclamo risultano eseguiti tramite *home banking* e soltanto la *de cuius* era abilitata ad operare tramite tale canale, risultando quindi l'unica titolare dell'*home banking* per tutta la durata del rapporto, dal 30.9.2011 al 18.12.2019. Aggiunge che il conto corrente era a firma disgiunta, il che consentiva ad ognuno dei cointestatari di operare separatamente.

Non risulta invece che l'intermediario abbia consegnato copia del contratto afferente al rilascio del o dei token e/o delle credenziali per gli accessi da remoto nonché copia della ricevuta di consegna del o dei token, documentazione alla quale parte ricorrente ha diritto ai sensi dell'art. 117 TUB e dell'art. 119 TUB, essendo il diritto dell'erede ad ottenere copia della documentazione contrattuale formulato al fine dell'esercizio delle azioni discendenti dalla suddetta qualità, azionabile solo dopo il decesso del *de cuius* (avvenuto nel caso di specie il 29.11.2019). La soluzione è *“coerente con l'interpretazione corrente delle disposizioni di cui agli artt. 117 e 119, comma 4, TUB, come affermato dal Collegio di Coordinamento, dec. n. 15404 del 2021, ma anche dal Collegio di Napoli, dec. n. 13646 del 2021, secondo cui “con riguardo alla richiesta di copia del contratto, occorre ricordare il consolidato orientamento dell'Arbitro secondo cui il diritto del cliente di ricevere copia della*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

documentazione contrattuale senza limiti di tempo trova il proprio fondamento normativo nell'art. 117 TUB, e deve essere tenuto distinto dal diverso dovere di informazione della banca, a cui si riferisce l'art. 119, comma 4°, TUB" (in questo senso Collegio di Napoli, decisione n. 6685/2023).

L'avverso ricorso va quindi parzialmente accolto con il riconoscimento del diritto del ricorrente a ricevere copia del contratto afferente al rilascio del o dei token e/o delle credenziali per gli accessi da remoto nonché copia della ricevuta di consegna del o dei token.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla consegna della documentazione relativa al rilascio del token o delle credenziali per l'accesso da remoto.

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

firma 1