

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 20 ottobre 2025, la ricorrente, coerede di una ex correntista dell'intermediario convenuto, afferma di aver chiesto, il precedente 11 settembre 2025, di ricevere dalla banca copia degli estratti conto degli ultimi 10 anni – con decorrenza dal 2 aprile 2015 – del conto corrente intestato alla

de cuius. Lamenta che l'intermediario abbia fornito un preventivo di spesa pari a € 468,00. Contestando l'eccessiva onerosità dell'importo richiesto, la cliente chiede all'Arbitro di esprimersi in merito.

L'intermediario resistente, con le controdeduzioni, chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto. Sostiene, in particolare, che la richiesta documentale della cliente ha ad oggetto n. 117 documenti – estratti conto trimestrali e mensili – relativi ad un arco temporale di 10 anni e che l'importo di € 468,00 deriverebbe dall'applicazione del costo unitario di € 4,00 a documento, come da foglio informativo prodotto.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla verifica della legittimità della condotta di parte resistente relativamente alle condizioni economiche prospettate alla cliente per la produzione e consegna della documentazione bancaria richiesta dalla medesima. In particolare, le parti concordano sul fatto che in data 11 settembre 2025 sia stata richiesta dalla ricorrente la consegna degli estratti conto degli ultimi dieci anni, a decorrere dal 2 aprile 2015, del rapporto di corrispondenza intestato alla *de cuius*, di cui la cliente è coerede. L'intermediario convenuto ha riscontrato la menzionata richiesta con un preventivo di spesa pari a € 468,00. In sede di controdeduzioni, la banca ricostruisce le modalità di determinazione di detto importo evidenziando che, nel periodo di riferimento, in relazione alle scelte operate dalla *de cuius* in merito alla periodicità di ricezione degli estratti conto – inizialmente trimestrale e, a partire dal mese di aprile 2016, mensile – i documenti richiesti sono n. 117, e precisamente:

- n. 3 estratti conto riferiti al 2015;
- n. 10 estratti conto riferiti al 2016;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2017;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2018;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2019;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2020;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2021;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2022;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2023;
- n. 12 estratti conto riferiti al 2024;
- n. 8 estratti conto riferiti al 2025.

Applicando ai 117 documenti un costo unitario pari a € 4,00, come indicato nel documento di sintesi di apertura del rapporto controverso, firmato dalle parti e prodotto in atti, si ottiene per l'appunto l'importo di € 468,00. Di conseguenza, il Collegio, uniformandosi al proprio orientamento consolidato, ritiene che, alla luce della documentazione in atti e delle affermazioni delle parti, con particolare riferimento alla

ricostruzione sopra effettuata, la domanda di accertamento del carattere eccessivo del costo imposto dalla banca non sia meritevole di accoglimento (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 6148/2023).

D'altra parte, qualora la cliente richiedesse una periodicità differente degli estratti conto o un orizzonte temporale più limitato, la banca, applicando le medesime condizioni economiche di cui al menzionato documento di sintesi, prospetterebbe un preventivo diverso e meno oneroso rispetto a quello contestato.

Infine, il Collegio ritiene opportuno evidenziare che l'eventuale accettazione delle condizioni economiche proposte dal convenuto non implica che sia consentito all'intermediario subordinare la dazione dei documenti al previo pagamento della somma richiesta, avendo la clientela pieno diritto all'informazione bancaria. È dunque da stigmatizzare la condotta dell'intermediario che, contrariamente a questa direttiva, condizioni il rilascio delle informazioni al pagamento del costo richiesto (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 4020/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE