

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO MIOLA

Seduta del 10/02/2026

FATTO

La ricorrente, che ha stipulato nel settembre 2013 con l'intermediario un contratto di prestito personale, ha richiesto copia, ai sensi dell'art.119 TUB, della seguente documentazione: contratto di finanziamento; relativi allegati nonché condizioni generali di contratto; piano di ammortamento; spese di accensione e spese di istruttoria; eventuali polizze assicurative sottoscritte associate al contratto e relative spese; estratti conto ordinari; estratti conto scalari trimestrali.

La ricorrente afferma di aver già richiesto, tramite PEC del 16/6/2025, la documentazione all'intermediario e che quest'ultimo, segnalando che il rapporto di credito è stato sottoscritto da oltre 10 anni, ha allegato alla sua risposta totalmente generica unicamente il piano di ammortamento e due estratti conto.

Alla luce di quanto precede, la ricorrente, richiamando anche diverse sentenze della giurisprudenza di legittimità secondo cui i documenti contrattuali non soggiacciono al limite decennale di cui all'art. 119, comma 4, TUB, chiede al Collegio di accertare la legittimità della richiesta di documentazione afferente al contratto di credito in questione, e di ordinare all'intermediario l'esibizione del contratto di credito in uno all'intera documentazione richiesta (spese di accensione, spese di istruttoria, eventuali polizze assicurative sottoscritte associate al contratto ed estratti conto scalari trimestrali).

L'intermediario, costituitosi, conferma che in data 16/06/2025 la ricorrente ha inviato una richiesta ex art. 119 TUB, avente ad oggetto la documentazione relativa al contratto di finanziamento stipulato in data 19 settembre 2013. Con PEC del 23/06/2025 l'intermediario ha riscontrato puntualmente la richiesta, consegnando il piano di ammortamento, l'estratto conto storico al 23/06/2025, il documento di sintesi

ed estratto conto al 31/03/2017; in tale sede, ha fatto presente che il contratto di finanziamento era stato stipulato ben oltre dieci anni prima rispetto all'invio dell'istanza e che, pertanto, esso non rientra nell'ambito applicativo dell'art. 119 TUB.

Ciò premesso, l'intermediario eccepisce in via preliminare: a) l'inammissibilità del ricorso per mancanza di reclamo. Invero, l'istanza ex art. 119 TUB non costituisce un atto di contestazione di un comportamento attivo o omissivo dell'intermediario; pertanto, l'ABF ha in più occasioni affermato che l'istanza ex art. 119 TUB non è idonea a integrare il requisito del previo reclamo; b) il difetto di legittimazione passiva rispetto alla richiesta di consegna dei contratti di assicurazione abbinati al finanziamento. In sede di stipula del contratto di finanziamento, la ricorrente ha aderito alla polizza CPI, rilasciata da un soggetto terzo, il quale non può che essere il legittimo destinatario della richiesta di trasmissione di copia del contratto; c) che la domanda della ricorrente è tesa ad ottenere l'ordine di esibizione dei documenti, che esula dai poteri conferiti all'ABF (cfr. Collegio di Torino, decisione n. 5593/2025).

Nel merito, l'intermediario eccepisce l'infondatezza del ricorso, non condividendo l'assunto della ricorrente che ritiene di aver diritto di ricevere copia del contratto di finanziamento e del contratto di assicurazione, in quanto tali documenti non soggiacciono al limite decennale di cui all'art. 119 comma 4 TUB. Invero, da un mero esame dell'art. 119, co. 4, TUB emerge chiaramente come l'obbligo di consegna documentale debba essere limitato da un punto di vista temporale, poiché sarebbe irragionevole pretendere dall'intermediario la conservazione della documentazione contrattuale e contabile per un tempo indefinito.

A tale riguardo, l'intermediario sostiene che il termine indicato in tale sezione del TUB per la soddisfazione del diritto del cliente alla consegna è quello di cui all'art. 119, co. 4, TUB (ossia dieci anni) in linea con il precetto civilistico di cui all'art. 2220 c.c. Non può sostenersi che il termine decennale previsto dall'art. 119 TUB si applichi alla sola documentazione contabile, come del resto chiarito di recente dalla Cassazione (ordinanza interlocutoria del 27 giugno 2024 e successiva ordinanza dell'8 maggio 2025). L'orientamento da ultimo tracciato è confermato da svariate pronunce di legittimità e di merito. L'intermediario aggiunge che da quanto sopra emerge chiaramente come la giurisprudenza della Suprema Corte, superando una minoritaria corrente giurisprudenziale di merito, di segno contrario, abbia definitivamente escluso che l'art. 119 TUB possa legittimare richieste aventi per oggetto documentazione venutasi a formare oltre il limite dei dieci anni antecedenti all'invio dell'istanza. Ragionando diversamente, infatti, discenderebbe in capo all'intermediario un irragionevole obbligo di fornire alla clientela copia del contratto ad ogni singola sua richiesta, anche arbitraria, per un numero indefinito di volte.

Il *dies a quo* da cui calcolare il termine a ritroso di dieci anni previsto dall'art. 119 TUB è il momento in cui i documenti vengono formalmente richiesti, come ribadito più volte dall'ABF (cfr. Collegio di Torino n. 315/2023; negli stessi termini, ABF, Collegio di Bologna, Decisione n. 667/2025).

Nel caso di specie è pacifico che il contratto è stato stipulato nel 2013 e che l'istanza è stata presentata solo nel 2025, quindi oltre il termine decennale. Il contratto è stato comunque ritualmente consegnato alla cliente al momento della stipula, come richiesto dall'art. 117 TUB.

Alla luce di quanto precede, l'intermediario chiede che il ricorso sia dichiarato inammissibile e, in subordine, infondato.

Tanto premesso, si rileva quanto segue in

DIRITTO

La fattispecie all'esame del Collegio concerne il diritto della ricorrente di ottenere copia di un contratto di prestito personale stipulato nel 2013 e la documentazione relativa allo stesso.

L'intermediario eccepisce in via preliminare: a) l'inammissibilità del ricorso per mancanza del

preventivo reclamo. Invero, l'istanza ex art. 119 TUB non costituisce un atto di contestazione di un comportamento attivo o omissivo dell'intermediario; pertanto, l'ABF ha in più occasioni affermato che l'istanza ex art. 119 TUB non è idonea a integrare il requisito del previo reclamo; b) il difetto di legittimazione passiva rispetto alla richiesta di consegna dei contratti di assicurazione abbinati al finanziamento. In sede di stipula del contratto di finanziamento, la ricorrente ha aderito alla polizza CPI, rilasciata da un soggetto terzo, il quale non può che essere il legittimo destinatario della richiesta di trasmissione di copia del contratto; c) che la domanda della ricorrente è tesa ad ottenere l'ordine di esibizione dei documenti, che esula dai poteri conferiti all'ABF.

Il Collegio procede ad esaminare la prima eccezione preliminare, di inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo.

L'eccezione è fondata ed il ricorso è pertanto irricevibile.

Il Collegio rileva che ai sensi delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (Sez. VI, §1), il ricorso all'ABF deve essere preceduto da un reclamo scritto all'intermediario, la cui mancanza determina l'improcedibilità del ricorso. Inoltre, sempre le vigenti Disposizioni ABF (Sez. I, par. 3) descrivono il reclamo come *“ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo”*. Secondo l'orientamento dei Collegi il reclamo è un atto in forma scritta, riferibile a un cliente chiaramente identificabile, che non richiede l'utilizzo di formule sacramentali o di modelli imposti dalla legge. Può, infatti, presentarsi con una lettera, un fax o una e-mail, purché risulti espressamente e con chiarezza la contestazione mossa all'intermediario.

L'intermediario adduce nel caso di specie il mancato esperimento del preventivo reclamo da parte del ricorrente, non potendosi considerare come tale la comunicazione del 16/06/2025, con cui la quale la ricorrente ha inviato una richiesta ex art. 119 TUB, avente ad oggetto la documentazione relativa al contratto di finanziamento stipulato in data 19 settembre 2013, che viene indicata come “reclamo” nel modulo di ricorso, essendo la medesima unicamente una richiesta di documentazione.

Evidenzia sul punto il Collegio che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, 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. Ed infatti, come statuito da questo stesso Collegio: *“giova ricordare che la richiesta di accesso agli atti ex art. 119 TUB non è di regola sufficiente ad integrare il requisito del preventivo reclamo, 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 in quanto, altrimenti, si imporrebbe al cliente un'indebita dilazione dei tempi di accesso alla procedura ABF”* (Collegio di Napoli, decisione n. 11724/2024).

In questo secondo caso, infatti, imporre al cliente di presentare reclamo e attendere ulteriori 60 giorni comporterebbe una dilazione dei tempi di accesso alla procedura ABF.

Al contrario, nel caso in cui pervenga il diniego scritto dell'intermediario, ovvero quest'ultimo consegna soltanto una parte dei documenti al cliente, occorre la presentazione di un reclamo scritto necessario per precisare la contestazione nei confronti dello stesso (cfr. *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 1440/2025; Collegio di Milano, decisione n. 10911/2025; Collegio di Roma, decisione n. 411/2026).

Nel caso di specie l'intermediario ha riscontrato la richiesta della ricorrente in data 23/6/25, inviando parte della documentazione richiesta, ovvero il piano di ammortamento, l'estratto conto storico al 23/06/2025, il documento di sintesi e l'estratto conto al 31/03/2027, *“ai sensi e nei limiti del 119, comma IV, TUB”*:

Sulla base di tali considerazioni, il Collegio rileva che la domanda relativa all'accesso agli atti rientra nella seconda tipologia ora esposta, e pertanto non risulta essere stata preceduta da reclamo.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso irricevibile.

IL PRESIDENTE