Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro riferendo di aver chiesto formalmente all'intermediario convenuto, con e-mail del 7.10.2025, copia dell'estratto conto relativo a un finanziamento con questa intrattenuto, ma di aver ricevuto soltanto un documento contenete il piano di ammortamento «teorico». Lamenta la violazione, da parte del convenuto, degli obblighi di trasparenza nei rapporti con i clienti, posto che non riportando quel documento gli addebiti effettivi di interessi di mora, penali e spese accessorie, non gli era possibile verificare nel dettaglio correttezza degli addebiti.
Chiede per ciò di vedersi riconosciuto il diritto a ottenere copia dell'estratto conto comprensivo di indicazione analitica di tutti gli oneri applicati, e a una somma a titolo di penale per l'inadempimento degli obblighi imposti dall'art. 119 t.u.b.
L'intermediario, costituitosi, riferisce di aver riscontrato la richiesta del ricorrente, inoltrando la «Tabella di Ammortamento», comprensiva degli importi dovuti, delle scadenze, delle condizioni di pagamento degli interessi ed eventuali costi aggiuntivi, così come risultanti dalle evidenze contabili al momento dell'emissione del documento; aggiunge di aver riscontrato la richiesta pervenuta dal ricorrente con l'e-mail del 7.10.2025 precisando che il piano di ammortamento inviato conteneva un resoconto storico delle rate pagate in passato e quelle ancora da pagare; eccepisce dunque l'inammissibilità del ricorso perché le richieste avanzate dal ricorrente non potrebbero qualificarsi come reclamo, mancando, nella

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

corrispondenza intercorsa, qualsivoglia contestazione degli obblighi di trasparenza; nel merito eccepisce la correttezza del proprio operato e l'esaustività della documentazione trasmessa al ricorrente; eccepisce infine la carenza di prova sulla domanda risarcitoria.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a valutare la condotta dell'intermediario in relazione alla richiesta del ricorrente di ottenere copia della documentazione relativa a un contratto di finanziamento.
2. Occorre valutare anzitutto l'eccezione preliminare di inammissibilità del ricorso per mancanza di reclamo; secondo l'intermediario la comunicazione del 7 ottobre 2025 con cui il ricorrente sollecitava la trasmissione di un «estratto conto storico e analitico» del finanziamento, ritenendo non soddisfacente la tabella di ammortamento già trasmessa non integra una contestazione. Sul punto, secondo un orientamento consolidato fra i Collegi dell'Arbitro, cui si intende dar qui seguito, il reclamo prodromico al ricorso, nei casi come quello di specie, sussiste quando, a seguito della richiesta del cliente si riscontri con il diniego scritto oppure si consegni soltanto una parte dei documenti; nell'evocata e-mail del 7 ottobre, che il ricorrente individua quale reclamo, si contesta l'inidoneità della documentazione trasmessa a seguito di una precedente richiesta documentale del giorno precedente, volta a ottenere una «copia dell'Estratto Conto Storico Completo del finanziamento con la distinta analitica di ogni rata pagata», sollecitando l'invio di un «estratto conto storico e analitico». L'eccezione è quindi, nel caso di specie, infondata.
3. Venendo al merito, il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che seguono.
4. Il ricorrente lamenta la violazione dell'art. 119 t.u.b., che contiene il diritto del cliente di ottenere copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi dieci anni cristallizzando, nei rapporti fra banche e clienti, il principio di buona fede nei rapporti contrattuali (fra le molte decisioni, questo Collegio, n. 8937/23); secondo le *Disposizioni di Trasparenza* «in caso di ammortamento del capitale di un contratto di credito a durata determinata, il contratto indica, oltre alle informazioni precedentemente elencate, il diritto del consumatore di ricevere in qualsiasi momento del rapporto, su sua richiesta e senza spese, una tabella di ammortamento. La tabella di ammortamento riporta: - gli importi dovuti, le relative scadenze e le condizioni di pagamento; - il piano di ammortamento del capitale, che rappresenta la ripartizione di ciascun rimborso periodico; - gli interessi e gli eventuali costi aggiuntivi; se il tasso non è fisso ovvero se i costi aggiuntivi possono essere modificati nel corso del rapporto, è indicata in modo chiaro e conciso la circostanza che i dati riportati nella tabella sono validi fino alla successiva modifica del tasso di interesse o dei costi aggiuntivi, conformemente a quanto previsto nel contratto» – è la Sezione VII, al paragrafo 5.2.1 –. Questo diritto è richiamato nel contratto sottoscritto tra le parti, di cui copia è agli atti, all'art. 7.
5. Nello specifico il ricorrente lamenta l'incompletezza dei dati contenuti nei documenti trasmessigli dall'intermediario resistente, incompletezza che gli avrebbe impedito di verificare «la corretta applicazione degli oneri contrattuali, inclusi interessi di mora e accessori». L'intermediario, peraltro, ha dimostrato di aver trasmesso al ricorrente una tabella di ammortamento da cui si evincono anche le voci di costo aggiuntive applicate, come spese di incasso, commissioni di dilazione, addebiti per la spedizione di comunicazioni e imposte di bollo, e ha precisato che la tabella è un documento contabile unico e omnicomprensivo che riporta, congiuntamente, tutte le informazioni tipicamente previste da un estratto conto e da un piano di ammortamento. Il Collegio, esaminata la copia della documentazione trasmessa, la cui ricezione il ricorrente non ha contestato, rileva la completezza delle informazioni sui singoli addebiti, la cui imputazione a «rata finanziamento», a «spese incasso», a «imposta di bollo» è evidente e chiara.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE