

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 03/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 6.8.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- a seguito del decesso della madre, ha richiesto all'intermediario resistente accesso a tutte le informazioni relative ai rapporti bancari a questa intestati dal 2013 sino alla data del decesso;
- l'intermediario opponeva la mancanza del certificato di morte della *de cuius*; indicava inoltre essere necessaria la compilazione di un modulo in filiale e l'attivazione di un conto a nome degli eredi per consentire il transito del credito ereditario;
- il 3.7.2024 chiedeva pertanto alla banca la trasmissione del modulo, che peraltro non le perveniva;

- si recava pertanto in filiale, e apprendeva che la sorella aveva “aperto la successione” e che pertanto le era stata fornita la “sussistenza”; l’impiegata addetta non aveva pertanto compreso la richiesta della ricorrente, tesa ad ottenere l’elencazione di tutti i rapporti in essere con la madre;
- presentava pertanto un esposto alla Banca d’Italia, che invitava l’intermediario a fornire una risposta adeguata; nonostante questo, l’intermediario continuava a trasmettere documentazione inconferente.

Atteso l’esito negativo del reclamo, riproponeva dunque nuovamente la domanda a questo Arbitro

2. Si costituiva in giudizio l’intermediario, eccependo:

- che la domanda della ricorrente era stata erroneamente interpretata dalla banca come una istanza di apertura di pratica successoria;
- che era legittima la messa a disposizione nei confronti della sorella della ricorrente, quale legittimaria, della dichiarazione di sussistenza;
- che ha messo a disposizione della ricorrente tutta la documentazione;
- che nell’ambito del presente procedimento, in particolare, ha fornito l’elenco dei rapporti intestati alla *de cuius* e relative deleghe;
- che, comunque, la richiesta di disporre che la banca fornisca “risposte chiare, esaustive ed esaurienti” è inammissibile in quanto comporta la condanna ad un *facere* infungibile;
- quanto alla richiesta risarcitoria, che non sono dimostrati i danni subiti dalla ricorrente.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. Nelle repliche, la ricorrente rileva che la banca ammette il proprio errore sia nell’aver inizialmente mal interpretato la richiesta, che nell’aver trasmesso alla ricorrente documentazione riferita a soggetti terzi. Rileva altresì che la domanda tesa ad ottenere chiarimenti può comportare che il Collegio ordini all’intermediario un comportamento diligente, professionale e conforme a buona fede.

4. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“1. disponga che la banca evada tutte le richieste avanzate da [omissis] fornendo alla stessa l’elencazione completa ed esaustiva ed esauriente di tutti i rapporti...a nome della defunta madre; 2. disponga che la banca...fornisca alla ricorrente l’elencazione completa del nominativo, corredata dalla copia dei documenti di nomina e/o cessazione del mandato, dei delegati ad operare sul conto della de cuius...3. Accerti l’illegittimità della ferma richiesta dell’istituto di credito, che per definire la pratica di successione...esiga e pretenda che per la riscossione del credito ereditario le eredi sorelle debbano recarsi personalmente e congiuntamente presso la filiale producendo una “quietanza in originale” ed aprendo un proprio rapporto fondi ove far transitare il credito ereditario...4. disponga che la banca chiarisca l’esistenza e il nominativo di delegati a partire dalla data 20.7.2023...5. disponga che la banca...di fronte a tutte le richieste avanzate dalla ricorrente, anche future, fornisca risposte chiare,

esaustive ed esaurienti ed anche esplicite; 6. La ricorrente si riserva azione per il risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali.”

Parte resistente:

“chiediamo la cessazione della materia del contendere. Altresì chiediamo, comunque, che le istanze di controparte, non oggetto di specifico reclamo, vengano considerate come inammissibili e vengano respinte tutte le richieste di risarcimento.....”.

DIRITTO

1. Come si è visto in punto di fatto, la ricorrente avanza di fronte al Collegio cinque distinte domande (quella di cui al punto 6, infatti, si traduce in una mera riserva di agire in altra sede).

In particolare, le domande di cui ai punti 1, 2 e 4 sono relative alla richiesta di ex art. 119, 4° co. del TUB, che attribuisce il diritto di ottenere la documentazione bancaria al *“cliente e colui che gli succeda a qualunque titolo”*.

Dalla documentazione in atti, risulta che con pec del 7.4.2025 l'intermediario ha fornito alla ricorrente estratti conto e indicazioni in merito alle deleghe. In realtà, tuttavia, la documentazione richiesta dalla ricorrente l'11.12.2023 era ben più ampia, essendo relativa a *“tutti i rapporti /titoli monointestati e/o cointestati accesi e chiusi o ancora in essere, presso di Voi a nome di mia madre a far data dal 2013 ad oggi e di conoscere, altresì, eventuali deleghe ad operare sui suddetti rapporti a terzi soggetti. Richiedo inoltre se siano esistite deleghe a nome del de cuius su rapporti di terzi”*. Inoltre, l'intermediario non contesta l'affermazione della ricorrente in merito alla inconferenza della documentazione inviata con PEC del 13.9.2024.

Nel costituirsi nel presente procedimento, l'intermediario ha finalmente fornito le informazioni richieste dalla ricorrente. Tali informazioni, in sede di repliche, vengono contestate nel merito dalla ricorrente, ma l'esame di tali contestazioni è preclusa al Collegio, in quanto comporterebbe l'ampliamento del *petitum* originario.

Pertanto, sulle domande 1, 2 e 4 andrà dichiarata la cessazione della materia del contendere; nondimeno, la circostanza che le richieste siano state positivamente riscontrate solo in sede di reclamo induce il Collegio a stigmatizzare il comportamento dell'intermediario, che ha dimostrato (sin dagli errori iniziali, pacificamente ammessi) una gestione non ottimale dell'obbligo di diligenza e correttezza nei confronti della cliente.

2. Con la domanda sub 3, la ricorrente ha chiesto di accertare *“l'illegittimità della ferma richiesta dell'Istituto di credito, che per definire la pratica di successione sui conti correnti e sul conto deposito della de cuius, esiga e pretenda che per la riscossione del credito ereditario le eredi sorelle *** debbano*

recarsi personalmente e congiuntamente presso la filiale dell'istituto di credito producendo una "quietanza in originale" ed aprendo un proprio rapporto fondi a loro intestato".

L'intermediario, in merito, eccepisce l'inammissibilità della domanda in quanto non avanzata in sede di reclamo.

Ricorda il Collegio, in proposito, che il reclamo, ai sensi della sez. VI delle Disposizioni ABF, è condizione di procedibilità del ricorso, che deve essere presentato entro i 12 mesi successivi. Il Collegio di Coordinamento (dec. 7716/2017) ha al riguardo chiarito che il reclamo deve avere ad oggetto, ai fini della corretta instaurazione del contraddittorio sin dalla fase precedente il giudizio arbitrale, la medesima questione poi proposta con il ricorso.

Effettivamente, la richiesta, così come formulata, non era presente nel reclamo presentato dal legale della ricorrente il 5.3.2025, e pertanto non può essere esaminata dal Collegio.

3. Con la domanda sub 5, la ricorrente ha chiesto di ordinare che la banca fornisca *"risposte chiare, esaustive ed esaurienti ed anche esplicite"* alle sue richieste, anche future.

L'intermediario eccepisce l'inammissibilità della domanda, in quanto tesa ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile.

L'eccezione, in astratto, sarebbe fondata. Tuttavia, nell'ottica di una interpretazione estensiva dei poteri di riqualificazione della domanda attribuiti a questo Arbitro, anche alla luce della sua funzione sociale di strumento di ausilio, *"talvolta i Collegi ABF hanno preferito riqualificare domande volte ad ottenere una condanna ad un facere specifico, alla stregua di domande di accertamento della condotta illegittima tenuta dall'intermediario (Collegio di Roma, decisione n. 7741/2020; Collegio di Bologna, decisione n. 13375/2021)"* (Coll. Bologna, dec. 4864/2023; conf. Coll. Napoli, dec. 5412/2023).

Seguendo questo orientamento, il Collegio ritiene pertanto di poter riqualificare la domanda come tesa all'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario nel negare a parte ricorrente l'invio della documentazione completa ed esauriente da essa richiesta, nonché el relativo diritto di ottenere tale documentazione.

Così come riqualificata la domanda, questa è fondata, atteso che il comportamento dell'intermediario, così come visto al precedente punto 1., è stato gravemente carente. Pertanto, la ricorrente, anche per il futuro, avrà diritto ad ottenere la documentazione richiesta in forma completa e in tempi ragionevoli.

4. Quanto alla domanda di cui al punto 6., trattandosi in realtà – come confermato dalla ricorrente – della mera riserva di agire in separata sede per il risarcimento dei danni, questa non viene presa in considerazione dal Collegio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE