

## Patrimoni, finanza e internazionalizzazione n. 43/2023

# Il diritto del cliente bancario alla consegna di documenti

Valerio Sangiovanni – avvocato e Rechtsanwalt

*La banca deve per legge inviare la documentazione periodica relativa ai rapporti in corso col cliente. Se peraltro tale documentazione non giunge, il cliente può chiederne copia all'istituto di credito. L'[articolo 119, Tub](#), non è una disposizione di diritto processuale, bensì di diritto sostanziale. Di essa, tuttavia, fanno ampio ricorso i clienti per procacciarsi tutta la documentazione necessaria per far causa alla banca. In questo articolo viene esaminata la normativa e la giurisprudenza sul diritto del cliente bancario alla consegna di documenti, segnalando che vi è ampio contenzioso al riguardo.*

## Il diritto del cliente alla documentazione

I contenziosi bancari sono quasi sempre di natura solo documentale; è raro che vengano assunte testimonianze. Per questa ragione è fondamentale che chi intende agire in giudizio si procuri prima tutta la documentazione necessaria. Se è la banca attrice, in genere non si pongono problemi nel recuperare i documenti, in quanto contratti ed estratti conto sono predisposti dal medesimo istituto di credito. Se è invece il cliente a far causa alla banca, il cliente deve prima recuperare tutta la documentazione necessaria. La disposizione di riferimento sul diritto del cliente a ottenere documentazione bancaria è l'articolo 119, Tub<sup>1</sup>.

L'articolo 119, comma 1, Tub prevede che “nei contratti di durata i soggetti indicati nell'articolo 115 forniscono al cliente, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente stesso, alla scadenza del contratto e comunque almeno una volta all'anno, una comunicazione chiara in merito allo svolgimento del rapporto”.

Le banche sono dunque obbligate a inviare al cliente una comunicazione periodica sullo svolgimento del rapporto. La disposizione si applica a tutti i contratti di durata e va detto che i contratti bancari sono tipicamente di durata:

---

<sup>1</sup> Sul diritto del cliente bancario alla documentazione cfr. G. Di Chio, “Spunti di riflessione sull'obbligo di consegnare e sull'onere di conservare da parte della banca i documenti contrattuali utili alla ricostruzione del rapporto dare-avere con il cliente”, in *Contratto e impresa*, 2019, pag. 1241 e ss.; E. Minervini, “Note sull'art. 119 t.u.b.”, in *Diritto della banca e del mercato finanziario*, 2020, pag. 165 e ss.; M. Natale, “Il diritto del cliente alla consegna della documentazione bancaria”, in *Banca, borsa e titoli di credito*, 2020, I, pag. 889 e ss.

1. il conto corrente è a tempo indeterminato;
2. l'apertura di credito può essere a tempo determinato o indeterminato;
3. il mutuo è a tempo determinato;
4. anche la locazione finanziaria è a tempo determinato.

Al di là della durata determinata o indeterminata del contratto, si tratta comunque di rapporti che hanno una certa durata nel tempo, cosicché la banca è obbligata a inviare una comunicazione annuale sullo svolgimento del rapporto.

Avuto riferimento ai contratti di conto corrente, la disposizione entra in maggior dettaglio prevedendo che *“per i rapporti regolati in conto corrente l'estratto conto è inviato al cliente con periodicità annuale o, a scelta del cliente, con periodicità semestrale, trimestrale o mensile”* (comma 2 dell'[articolo 119](#), Tub). Anche in questo caso l'invio è automatico, essendo previsto dalla legge.

E se, al di fuori delle fattispecie appena descritte, il cliente desidera copia di altri documenti? In questo caso sovvien il comma 4 dell'articolo 119, Tub, secondo cui *“il cliente, colui che gli succede a qualunque titolo e colui che subentra nell'amministrazione dei suoi beni hanno diritto di ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre 90 giorni, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni. Al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione”*. La nozione di *“cliente”* quale soggetto che ha diritto di avere copia dei documenti bancari viene intesa in modo ampio dalla giurisprudenza: per cliente si intende qualsiasi soggetto che abbia un rapporto contrattuale con la banca. Le 2 principali categorie sono quelle del debitore principale e dei garanti.

### Quali documenti possono essere chiesti?

Il diritto del cliente alla documentazione bancaria viene inteso dalla giurisprudenza in modo ampio: vi sono ricompresi sia i contratti sia gli estratti conto. I contratti sono accordi fra le parti, mentre gli estratti conto sono atti unilaterali predisposti dalla banca, rispetto ai quali il cliente non esprime il proprio consenso. La natura bilaterale oppure unilaterale del documento è però irrilevante, poiché l'obbligo di consegna concerne la totalità dei documenti riguardanti il rapporto fra banca e cliente, con le seguenti precisazioni.

Seppure è vero che anche i contratti (così come i documenti di provenienza unilaterale dalla banca, ad esempio gli estratti conto) devono essere consegnati, la richiesta di testi contrattuali andrebbe avanzata non tanto ai sensi dell'articolo 119, Tub, bensì sulla base dell'[articolo 117](#), Tub. Quest'ultima disposizione prevede che *“i contratti sono redatti per iscritto e un esemplare è consegnato ai clienti”*

(comma 1); inoltre “*nel caso di inosservanza della forma prescritta il contratto è nullo*” (comma 3). Secondo un orientamento giurisprudenziale bisognerebbe distinguere fra documenti di natura periodica (richiedibili ai sensi dell'[articolo 119](#), Tub) e contratti (richiedibili ai sensi dell'[articolo 117](#), Tub).

La richiesta di documenti deve essere ragionevolmente specifica. Il Tribunale di Pistoia si è occupato di un caso in cui la richiesta di documenti avanzata dal cliente alla banca è risultata essere troppo generica<sup>2</sup>. Il garante di una Srl chiede alla banca copia del contratto di fideiussione. La richiesta viene effettuata stragiudizialmente, ai sensi dell'articolo 119, Tub, a mezzo lettera raccomandata. Poiché la banca non adempie spontaneamente alla richiesta, il garante si rivolge al giudice chiedendo l'emissione di un decreto ingiuntivo di condanna dell'istituto di credito alla consegna. La banca presenta opposizione al decreto ingiuntivo. Il Tribunale di Pistoia si chiede se la richiesta del cliente non sia troppo generica. Difatti il garante aveva chiesto, testualmente, “*copia del contratto di fideiussione, e/o di qualsiasi altra forma di garanzia ... a qualsiasi titolo*”. Secondo il giudice pistoiense la domanda può essere accolta solo parzialmente: mentre difatti vi è certezza dell'esistenza di una fideiussione, non vi è alcuna certezza dell'esistenza di altre garanzie. Il Tribunale di Pistoia afferma che la richiesta deve riguardare documenti specificati e della cui esistenza vi è certezza. In conclusione, la sentenza ordina l'esibizione della fideiussione, ma non di altre ipotetiche garanzie. Il provvedimento del Tribunale di Pistoia evidenzia inoltre che il dovere di consegna dei documenti riguarda sia i contratti sia gli estratti conto. La fideiussione è un contratto, e anch'essa va consegnata. Tuttavia, l'obbligo di consegnare i contratti deriva dall'articolo 117, Tub (non dall'articolo 119, Tub). Ne consegue altresì che non si applica il termine di 10 anni previsto dal comma 4 dell'articolo 119, Tub.

Se il cliente chiede documenti già in suo possesso, la banca può rifiutare di consegnarli. La richiesta difatti, a queste condizioni, appare abusiva. Una decisione in questo senso è stata assunta, recentemente, dall'arbitro bancario finanziario<sup>3</sup>. Il cliente chiedeva una serie di documenti che la banca metteva a disposizione. Fra i documenti richiesti, trattandosi di un contratto di finanziamento per l'acquisto di un'auto e dunque di credito al consumo, rientrava anche il c.d. “*Secci*” (*standard european consumer credit information*, in italiano “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*”: si veda l'[articolo 124](#), Tub). La banca rifiutava tuttavia la consegna di questo documento sostenendo che esso era accessibile al cliente nell'area del sito a lui dedicata. L'arbitro bancario finanziario dà ragione alla banca: è inutile che la banca “*consegna*” un documento (ad esempio inviandolo come allegato a una *mail*

<sup>2</sup> Tribunale di Pistoia, 14 settembre 2021, in [ilcaso.it](#).

<sup>3</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 14938 del 21 novembre 2022, in [arbitrobancariofinanziario.it](#).

in formato *pdf*) quando il documento è già nella disponibilità del cliente: basta che questi acceda all'area riservata sul sito dell'intermediario per prenderne visione e scaricarne una copia.

In genere i giudici ordinano l'esibizione di tutti i documenti bancari di cui venga fatta richiesta. L'arbitro bancario finanziario peraltro ha escluso che la banca sia obbligata a consegnare copia della perizia di valutazione dell'immobile<sup>4</sup>. Il mutuo fondiario è un'operazione bancaria che si caratterizza per l'erogazione di una somma di danaro con dazione di un immobile a garanzia, sul quale viene iscritta ipoteca. Per la banca è fondamentale comprendere quale sia il valore del bene e se esso sia idoneo a fungere da garanzia. Per questa ragione, prima di deliberare in merito alla concessione del mutuo, la banca nomina un perito, il quale esamina e valuta l'immobile, redigendo un'apposita perizia. Questa perizia generalmente non viene messa a conoscenza del cliente, ma viene usata dalla banca nella propria istruttoria interna. Può il cliente bancario chiedere ai sensi dell'[articolo 119, Tub](#), la consegna della perizia? Secondo l'arbitro bancario finanziario, la risposta è negativa, in quanto l'articolo 119, Tub riguarda solo i documenti successivi alla stipula del contratto. La perizia è invece un documento attinente alla fase precontrattuale. Si tratta inoltre di un documento relativo all'istruttoria della banca, ossia a un'attività interna, che è coperta da riservatezza. Va detto per di più che, nel caso affrontato dall'arbitro bancario finanziario, la cliente – nel sottoscrivere l'incarico alla banca di redigere la perizia – aveva espressamente rinunciato a conoscere i risultati della relazione tecnica e ad avere copia della medesima. In conclusione, l'arbitro bancario rigetta la domanda del cliente di consegna della perizia di valutazione dell'immobile.

### Qual è il limite temporale di soddisfazione della richiesta?

Si ricorderà che l'articolo 119, comma 4, Tub prevede l'obbligo di consegna per la documentazione inerente a operazioni "*poste in essere negli ultimi 10 anni*". La disposizione vuole evitare oneri eccessivi per gli istituti di credito. I contratti bancari possono avere durata molto lunga: i contratti di conto corrente sono a tempo indeterminato, e possono durare decine di anni. Anche i contratti di mutuo e *leasing* immobiliare possono durare 20 o 30 anni.

Se la richiesta di documenti non avesse limiti a ritroso nel tempo, le banche potrebbero trovarsi in difficoltà nel recuperare la documentazione. L'onere di tenere la documentazione per decenni implicherebbe significativi costi organizzativi e gestionali per gli istituti di credito. Si consideri che le scritture contabili "*devono essere conservate per dieci anni dalla data dell'ultima registrazione*" ([articolo 2220](#), comma 1, cod. civ.). Gli estratti conto non sono scritture contabili; tuttavia, la *ratio* della

<sup>4</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 1781 del 21 gennaio 2021, in [arbitrobancariofinanziario.it](#).

disposizione è la medesima: evitare costi di conservazione relativamente a documenti molto risalenti nel tempo, che ormai non sono più di interesse.

Il limite decennale previsto dall'[articolo 119](#), comma 4, Tub pare chiaro, cosicché se - ad esempio - la richiesta di documentazione viene presentata il 15 febbraio 2023, il cliente potrà ottenere solo documenti successivi al 15 febbraio 2013. In questo senso si è espresso l'arbitro bancario finanziario<sup>5</sup>. Il cliente chiedeva alla banca, nel gennaio 2021, documentazione relativa al suo rapporto, anche per il periodo anteriore al 2011 (dal 2008 in avanti). L'arbitro bancario finanziario accoglie solo parzialmente la domanda, condannando la banca a consegnare la documentazione degli ultimi 10 anni, ma escludendo che la banca debba consegnare la documentazione più risalente nel tempo. L'istituto di credito si difende affermando che è difficile recuperare la documentazione anche perché si tratta di documenti relativi a un precedente istituto bancario che era stato incorporato nell'attuale banca. Tuttavia, l'arbitro bancario finanziario rigetta questa eccezione, non potendo la banca invocare propri problemi organizzativi per esimersi dall'obbligo di consegna.

Nella giurisprudenza più recente è stato posto in dubbio che il limite dei 10 anni si applichi a qualsiasi tipo di documento bancario. Come si vedeva già sopra esaminando il precedente del Tribunale di Pistoia, secondo un orientamento giurisprudenziale il limite decennale vale solo per singoli documenti richiesti dal cliente (come indica il comma 4 dell'articolo 119, Tub) oppure al più anche per gli estratti conto (commi 1 e 2 dell'articolo 119, Tub). Il limite decennale non si applicherebbe invece ai contratti bancari, in quanto i contratti – diversamente dagli altri documenti – sono autonomamente regolati nell'[articolo 117](#), Tub, il quale non pone alcun vincolo di tempo.

### Gli strumenti processuali per il recupero dei documenti

Se un cliente chiede alla banca i documenti ai sensi dell'articolo 119, Tub, e l'istituto di credito si rifiuta di darli spontaneamente, il cliente può rivolgersi all'Autorità giudiziaria per costringere la banca alla consegna. Per raggiungere questo obiettivo, ci sono più strumenti processuali a disposizione, ma quello più semplice è il ricorso per decreto ingiuntivo ([articolo 633](#) e ss., c.p.c.). Si tratta di rivolgersi al giudice con un ricorso chiedendo che quest'ultimo ordini la consegna dei documenti. Il decreto ingiuntivo difatti, oltre a essere uno strumento mediante il quale il giudice ordina al debitore di effettuare un pagamento, può essere usato anche per chiedere la consegna di cose determinate, come sono i documenti.

---

<sup>5</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 14316 del 7 novembre 2022, in [arbitrobancariofinanziario.it](#).

Le banche farebbero in realtà bene a consegnare spontaneamente i documenti, a fronte di richieste stragiudiziali, essendovi obbligate ai sensi dell'[articolo 119](#), Tub (e, per quanto riguarda i contratti, ai sensi dell'[articolo 117](#), Tub). Sussistendo difatti obblighi di legge di consegna, un atteggiamento non collaborativo dell'istituto di credito può avere per conseguenza che il cliente si rivolga all'Autorità giudiziaria, la quale accoglierà la domanda del cliente. La soccombenza in giudizio implica però anche l'obbligo di pagare le spese processuali, spese che si possono evitare semplicemente rispondendo positivamente prima del giudizio alla richiesta di documenti avanzata dal cliente.

Il Tribunale di Avellino si è occupato, recentemente, della richiesta di documenti alla banca avanzata da un cliente<sup>6</sup>. Il cliente era una persona fisica che aveva rilasciato fideiussione per il debitore principale. Il Tribunale di Avellino ritiene in primo luogo che il fideiussore sia un cliente bancario, avendo stipulato un contratto (la fideiussione) con la banca. Per questa ragione riveste la qualifica soggettiva di cliente, che gli consente di avere copia dei documenti bancari. Il cliente, nel caso di specie, è un consumatore. L'istituto di credito presenta opposizione contro il decreto ingiuntivo di consegna ottenuto dal cliente: la banca eccepisce che il Tribunale di Avellino non sarebbe competente in quanto il contratto di fideiussione prevedeva come Foro esclusivo per le eventuali liti fra banca e fideiussore il Foro del luogo in cui la banca ha sede. Il Tribunale di Avellino, peraltro, respinge l'eccezione della banca. Poiché il fideiussore è un consumatore, si applicano le disposizioni del Codice del consumo. L'[articolo 33](#), Codice del consumo, considera vessatorie le clausole che derogano alla competenza territoriale del giudice del luogo dove il consumatore ha la residenza. Una deroga è consentita solo se la clausola è stata oggetto di trattative fra le parti (così l'[articolo 34](#), Codice del consumo). Ciò, nella realtà, non avviene praticamente mai, in quanto i contratti bancari sono predisposti unilateralmente dagli istituti di credito: le banche si limitano a sottoporre il testo contrattuale al cliente, il quale non ha alcuna possibilità di negoziarne il contenuto. Se il cliente chiede delle modifiche, la banca si rifiuta di concludere il contratto. A ciò si aggiunga che l'onere di provare che ci sono state delle trattative fra le parti è della banca, e questo onere è – per le ragioni appena esposte – pressoché impossibile da soddisfare. In conclusione, nel caso deciso dal Tribunale di Avellino, il giudice rigetta l'opposizione della banca. Così facendo, viene confermato il decreto ingiuntivo, che aveva condannato l'istituto di credito a consegnare al fideiussore una serie di documenti.

Un altro precedente che ha dato applicazione all'[articolo 633](#) e ss., c.p.c., è rappresentato da un decreto del Tribunale di Siena<sup>7</sup>. Il cliente chiede una serie di documenti alla banca, che non vengono consegnati

<sup>6</sup> Tribunale di Avellino, 3 maggio 2022, in [expartedeitoris.it](#).

<sup>7</sup> Tribunale di Siena, 24 giugno 2021, in [expartedeitoris.it](#).



spontaneamente. Per questo motivo si rivolge al Tribunale di Siena, il quale ordina l'esibizione dei seguenti documenti: contratto di conto corrente nonché originarie convenzioni sulla determinazione del tasso ultralegale, commissioni, commissioni di massimo scoperto e giorni valuta (invero, generalmente, queste convenzioni sono contenute nel medesimo contratto di conto corrente, oppure nel contratto di apertura di credito collegato al conto corrente) nonché i contratti e le convenzioni successive a quelli originari. Il giudice senese condanna alla consegna anche dei contratti e delle convenzioni successive, in quanto [l'articolo 118](#), Tub consente alla banca – a certe condizioni – di modificare unilateralmente le condizioni economiche del contratto, cosicché le condizioni applicate dopo anni possono essere diverse da quelle originariamente pattuite.

### Il diritto ai documenti e l'onere della prova

Si diceva sopra come le cause bancarie siano quasi sempre di natura documentale e come la completezza della documentazione sia di centrale importanza per l'attore, al fine di ottenere ragione dall'Autorità giudiziaria. Chi agisce in giudizio ha difatti l'onere della prova. Più precisamente il comma 1 dell'[articolo 2697](#), cod. civ., prevede che *“chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Alcune volte l'attore è il cliente che fa causa alla banca. In altri casi è la banca che si rivolge al giudice per ottenere soddisfazione del proprio credito, e assume allora il ruolo di attore.

L'[articolo 210](#), c.p.c., consente al giudice di ordinare l'esibizione di documenti rilevanti per la decisione della causa. Il cliente potrebbe dunque chiedere alla banca l'esibizione in giudizio di contratti ed estratti conto. Si tratta di una disposizione di carattere processuale, ma che è strettamente correlata all'[articolo 119](#), Tub, che è invece una norma di natura sostanziale.

La Corte di Cassazione si è occupata recentemente di una causa per anatocismo avviata da una Srl nei confronti di una banca<sup>8</sup>. Prima dell'avvio del processo, la Srl non chiede la consegna dei documenti ex articolo 119, Tub. Accortasi della necessità di avere tutti gli estratti conto per provare gli addebiti a titolo di interessi su interesse, la società chiede al giudice che ordini alla banca l'esibizione dei documenti ai sensi dell'[articolo 210](#), c.p.c.. La domanda di esibizione viene tuttavia rigettata. Secondo la Corte di Cassazione, difatti, poiché esiste una disposizione sostanziale che consente di ottenere documenti dalla banca (l'articolo 119, Tub), è onere del cliente chiedere e procurarsi i documenti prima di avviare il giudizio. Nel caso ciò non avvenga, il giudice non può supplire alla negligenza del cliente ordinando l'esibizione in sede processuale. Il principio di diritto affermato dalla Corte di Cassazione è

---

<sup>8</sup> Cassazione n. 7871/2022.

che il diritto spettante al cliente di ottenere, a proprie spese, copia della documentazione inerente a singole operazioni poste in essere negli ultimi 10 anni, ivi compresi gli estratti conto, sancito dall'[articolo 119](#), comma 4, Tub, può essere esercitato in sede giudiziale attraverso l'istanza di cui all'[articolo 210](#), c.p.c., a condizione che detta documentazione sia stata precedentemente richiesta alla banca, che senza giustificazione non vi abbia ottemperato.

### I costi per la produzione della documentazione

L'ultima parte del comma 4 dell'articolo 119, Tub prevede che *“al cliente possono essere addebitati solo i costi di produzione di tale documentazione”*. La disposizione pare voler dire che la banca non può trarre guadagno dall'esercizio di un diritto del cliente, come è quello di chiedere copia della documentazione. Al contrario, l'istituto di credito si deve limitare ad addebitare i *“costi”* vivi di produzione dei documenti. In generale, il guadagno della banca è determinato in primo luogo degli interessi corrispettivi che applica sul capitale oggetto del debito. Detti interessi si chiamano *“corrispettivi”* proprio in quanto remunerano l'attività della banca consistente nel prestare danaro. L'altra forma di guadagno per le banche è data dalle commissioni, che remunerano servizi diversi dal costo del danaro. I costi di produzione della documentazione (espressione usata dall'articolo 119, comma 4, Tub) non rientrano né nella categoria degli interessi né in quella delle commissioni.

Ma cosa intende, precisamente, la legge con l'espressione di *“costi di produzione”*? Questi costi si lasciano ricondurre a 3 categorie:

1. costi per la ricerca dei documenti;
2. costi per la riproduzione dei documenti;
3. costi per l'invio dei documenti.

I costi possono essere molto variabili da caso a caso. Si prendano in considerazione i costi di ricerca: se si tratta di documenti in formato elettronico, la ricerca è veloce e poco gravosa; se si tratta invece di documenti cartacei, la ricerca può essere onerosa in termini di tempo. Un ragionamento simile vale in relazione alla data dei documenti: i documenti più recenti sono più facilmente reperibili di quelli risalenti nel tempo. Si consideri che talvolta le banche sono state oggetto di operazioni di fusione o di vendita di sportelli: dette operazioni straordinarie implicano migrazioni anche degli archivi cartacei ed elettronici e rendono difficile il recupero di documenti originariamente facenti capo a un'impresa bancaria diversa.

Anche i costi di *“riproduzione”* dei documenti possono variare parecchio da caso a caso. Riproduzione significa essenzialmente fotocopiare. Se si tratta di documenti elettronici, basterà invece trasmettere il



*pdf* che riproduce il documento. Mentre la fotocopia ha un costo (per quanto modesto), un *file* già presente nel sistema non implica costi aggiuntivi.

Infine, vi sono costi per l'invio dei documenti. Anche in questo caso bisogna distinguere le varie fattispecie. La trasmissione con invio postale implica dei costi. Viceversa, l'invio a mezzo posta elettronica o pec non implica dei costi direttamente connessi alla trasmissione al singolo cliente.

La giurisprudenza dell'arbitro bancario finanziario mostra che alcune controversie riguardano proprio la richiesta da parte delle banche di somme per il reperimento, la riproduzione e l'invio dei documenti. L'arbitro bancario, molto recentemente, si è occupato della richiesta di documenti avanzata da un cliente che aveva concluso un contratto di finanziamento mediante cessione del quinto<sup>9</sup>. Il cliente chiede alla finanziaria l'estinzione anticipata. Successivamente il cliente chiede alla banca copia del contratto di finanziamento originariamente concluso e del conteggio estintivo (ossia dei calcoli che vengono fatti dalla finanziaria per determinare quale somma occorra per l'estinzione anticipata del rapporto). La banca si dichiara disponibile a inviare questa documentazione ma chiede al cliente spese per 15 euro. Nasce un contenzioso fra le parti, che viene risolto a favore della banca. Difatti, quando il cliente aveva chiesto l'estinzione anticipata del contratto di finanziamento, aveva compilato un modulo nel quale si era impegnato a pagare 15 euro per l'eventuale richiesta di documentazione. L'arbitro bancario finanziario rileva altresì che il pagamento di detto importo è previsto nel foglio informativo. L'arbitro bancario finanziario si è occupato di un caso in cui la banca ha chiesto al cliente l'importo di 545 euro per avere copia della documentazione<sup>10</sup>. Il cliente aveva chiesto la copia di ben 109 documenti e il contratto prevedeva un costo di 5 euro per ogni documento: la moltiplicazione dava il risultato complessivo, appunto, di 545 euro. L'importo di 5 euro era indicato nei fogli informativi. L'arbitro bancario ritiene che la somma richiesta dalla banca sia corretta. Per un verso vi è una espressa previsione contrattuale al riguardo. Inoltre, la richiesta riguardava un arco temporale molto ampio (documenti dal 2007 al 2014). In conclusione, l'arbitro bancario finanziario conferma che la banca ha diritto a chiedere il complessivo importo di 545 euro.

Un tema frequentemente discusso davanti all'arbitro bancario finanziario è se i costi di produzione possano essere predeterminati dalla banca in via forfettaria. La questione è stata discussa in diversi precedenti giurisprudenziali fra i quali può segnalarsi una decisione del marzo 2017<sup>11</sup>. Una società chiede alla banca alcuni documenti e la banca chiede il pagamento di 960 euro per la consegna della documentazione. L'istituto di credito si basa su quanto previsto nei fogli informativi che prevedono un

<sup>9</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 1923 del 1° febbraio 2022, in [arbitrobancariofinanziario.it](http://arbitrobancariofinanziario.it).

<sup>10</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 15658 del 25 giugno 2019, in [arbitrobancariofinanziario.it](http://arbitrobancariofinanziario.it).

<sup>11</sup> Arbitro bancario finanziario, decisione n. 2609 del 2017, in [arbitrobancariofinanziario.it](http://arbitrobancariofinanziario.it).

corrispettivo di 10 euro a pagina: poiché le fotocopie consistono in 96 pagine, il conto totale ammonta - appunto - a 960 euro. La peculiarità di questo caso è che la società ricorrente chiede svariati documenti, fra cui documenti relativi alla conclusione di contratti derivati. Si tratta di tematica disciplinata nel Testo unico della finanza (e non nel testo unico bancario). Ciò nonostante, l'arbitro bancario finanziario ritiene che la banca sia tenuta a consegnare anche detti documenti in quanto le operazioni su derivati sono pur sempre regolate in conto corrente, che è certamente un contratto bancario. l'arbitro bancario ritiene poi legittimo un calcolo dei costi forfettario, come era stato previsto contrattualmente nel caso di specie. Tuttavia, il calcolo va relazionato non al numero di pagine fotocopiate (non si tratta del mero rimborso delle spese per le fotocopie), bensì a ogni documento. Se un documento si compone di, si immagini, 15 pagine, la banca non può chiedere 150 euro (15 pagine x 10 euro), ma può chiedere solo 10 euro. Per quanto riguarda i costi di spedizione, l'arbitro bancario finanziario specifica che essi possono essere applicati solo se vi è un'effettiva spedizione, non nel caso i documenti siano ritirati di persona dal cliente in filiale. Infine, l'arbitro stabilisce che la banca non può subordinare la dazione dei documenti al fatto che vengano prima pagati i costi richiesti.

**Euroconference**  
Editoria

## GUIDA AGLI STRUMENTI DEFLATTIVI

**Autori:** Gianfranco Antico

Prezzi di listino	Versione cartacea	Versione e-book
	<b>€ 15,00</b>	<b>€ 12,50 + IVA 4%</b>

**ACQUISTA ORA**