

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Seduta del 23/01/2026

FATTO

Con ricorso pervenuto il 7.10.2025 il ricorrente riferisce che in data 14.05.2025 aveva richiesto all'intermediario resistente un finanziamento per la ristrutturazione della propria abitazione. Il rigetto della domanda gli veniva comunicato per telefono, senza alcuna notifica scritta. In data 18.06.2025, a seguito di formale reclamo, la Banca trasmetteva via e-mail una lettera di rifiuto datata 16.05.2025, sostenendo che la stessa era stata predisposta a suo tempo e trasmessa tramite posta. Tale lettera è in realtà solo formalmente datata 16.05.2025, in quanto, da un'analisi dei metadati del documento, lo stesso risulta essere stato creato in occasione dell'invio del riscontro al reclamo ovvero il 18.06.2025. Pertanto, nessuna lettera di diniego era stata a lui trasmessa a maggio per informarlo del rigetto della sua richiesta. L'aver fittiziamente prodotto una lettera retrodatata dimostra una gestione documentale irregolare e fuorviante, nonché una violazione delle norme sulla trasparenza e correttezza. Inoltre, avendo l'intermediario segnalato nei SIC il rifiuto alla richiesta di finanziamento, in data 05.06.2025, a causa di tale segnalazione negativa, altro istituto respingeva un'altra richiesta di finanziamento, con conseguente danno patrimoniale e pregiudizio reputazionale. Tutto ciò premesso, con il ricorso contesta alla Banca le seguenti violazioni:

1. violazione degli obblighi di correttezza, buona fede e trasparenza per aver prodotto un documento di diniego materialmente falso e retrodatato;
2. trattamento illecito dei dati personali ex artt. 5 e 6 GDPR, mediante segnalazione inesatta e gestione documentale non conforme a verità.

Il ricorrente chiede, dunque, all'Arbitro di:

- accertare e dichiarare la condotta dell'intermediario gravemente illegittima, dolosa e contraria ai doveri di buona fede e trasparenza;
- accertare la violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR) e, - per l'effetto, condannare l'intermediario al risarcimento di tutti i danni, patrimoniali e non patrimoniali da lui subiti.

Precisa il ricorrente che la quantificazione dettagliata del danno, pari a € 75.000,00, è esposta e motivata nel ricorso, tenuto conto della gravità eccezionale dei fatti e della recidività seriale dell'intermediario (1104 inadempimenti a decisioni ABF).

Chiede inoltre il rimborso delle spese della procedura.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Ricostruita la vicenda, eccepisce quanto segue:

- se si considera quale reclamo, come espressamente dichiarato dal ricorrente, in data 7 e 8 ottobre 2025, quello del 12-16 settembre 2025, il ricorso risulta presentato prima di 60 giorni dallo stesso;
 - il ricorso si riferisce ad una richiesta di prestito personale del 14-15 maggio 2025, che non è stata accolta sulla base della combinata risultanza di elementi oggettivi e di valutazioni di natura discrezionale;
 - la comunicazione scritta di rifiuto del prestito è stata trasmessa al domicilio dichiarato dal richiedente a mezzo del servizio postale;
 - pretestuose e non dimostrate sono le accuse di contraffazione del documento informatico, non essendo mai stata fornita copia della perizia da cui si evincerebbero le affermazioni di controparte;
 - il documento informatico trasmesso al ricorrente con il riscontro al reclamo rappresenta solo una copia conforme di quanto, effettivamente, inviato in cartaceo a mezzo del servizio postale;
 - infondata è l'accusa secondo cui la segnalazione di diniego ha causato l'ulteriore diniego opposto anche dall'altro istituto finanziario successivamente interpellato considerato che, in sede di istruttoria svolta, risultava ancora visibile la contribuzione effettuata da un ancora diverso istituto finanziario.
- Con replica e controreplica le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie posizioni.

DIRITTO

Con il ricorso viene contestato all'intermediario un comportamento non corretto e non trasparente, consistente nell'avere:

1. comunicato solo telefonicamente il rigetto alla sua richiesta di finanziamento, senza trasmettere alcuna comunicazione scritta in merito;
2. prodotto, a seguito di reclamo, un documento falso e retrodatato a riprova dell'avvenuto invio della lettera di rigetto;
3. segnalato il rifiuto nei SIC impedendogli di ottenere credito da altro Intermediario;
4. causato un danno patrimoniale e reputazionale.

In via preliminare, si ritiene infondata l'eccezione dell'intermediario relativa al non rispetto del termine di sessanta giorni che deve intercorrere tra il reclamo e il ricorso. In realtà, una comunicazione valutabile come reclamo, riguardante le censure articolate con il ricorso, è stata inviata dal ricorrente già il 18.06.2025.

Sulla base degli scritti delle parti e dei documenti depositati, la vicenda può ricostruirsi come segue:

- in data 14-15.05.2025, il ricorrente ha chiesto all'intermediario un prestito personale;
- il 16.05.2025 ha ricevuto un diniego per via telefonica;
- il ricorrente, il 19.05.2025, ha presentato un reclamo, avente ad oggetto la contestazione alla banca di non avergli inviato alcuna comunicazione scritta;

- in data 18.06.25 l'intermediario ha riscontrato tale comunicazione, spiegando le ragioni del diniego e informandolo che il 16.05.2025 era stata trasmessa, secondo le modalità indicate nella documentazione contrattuale (posta ordinaria), apposita comunicazione scritta la quale, però, non risultava ancora consegnata. Pertanto, veniva allegata al riscontro per "pronto riferimento";

- il ricorrente, con molteplici successivi reclami (18.06.25, 19.06.25, 26.06.25, 05.07.25 e 12.09.25), ha contestato all'intermediario quanto oggetto di odierno ricorso, cioè che non esisteva alcuna lettera di diniego del 16.05.25 e che la condotta della banca, insieme alla segnalazione effettuata nei SIC, era illegittima e contraria a buona fede.

- l'intermediario ha fornito riscontro ai vari reclami con comunicazioni del 03.07.25 e 14.10.25 (quest'ultima, successivamente alla presentazione del ricorso).

A riprova dell'avvenuto invio della lettera cartacea, l'intermediario produce evidenza fornita dalla Società che gestisce, per suo conto, la corrispondenza cartacea. La comunicazione risulta essere stata trasmessa per posta ordinaria e all'indirizzo indicato dal ricorrente nella richiesta di prestito. Né l'indirizzo, né tale modalità di invio sono stati contestati dal ricorrente. Per il ricorrente, piuttosto, la lettera del 16.05.2025 non è stata mai spedita, bensì generata appositamente in occasione del riscontro al reclamo del 18.06.2025. Il ricorrente contesta quindi, la manipolazione dei documenti prodotti, ritenendo che si tratti di documenti generati *ex novo*. Parte resistente eccepisce la pretestuosità della contestazione.

Preliminarmente, questo Collegio richiama il consolidato orientamento dei Collegi ABF secondo cui la valutazione del merito creditizio è una prerogativa degli intermediari che non può essere sindacata dall'Arbitro. Valutabile è, invece, il rispetto della regola di correttezza nel riscontro e nella valutazione delle richieste dei clienti e l'assolvimento, da parte della banca, dell'obbligo di motivare adeguatamente un eventuale diniego (si vedano Collegio di Coordinamento, dec. n. 6182/2013; Collegio di Palermo, dec. n.13177/2022). Diniego che deve essere comunicato tempestivamente e con motivazione non generica, ma riferita alle specifiche e soggettive condizioni personali del richiedente (si veda Collegio di Roma n. 11298/2022, 14584/2021 e n. 21979/2020).

Nel caso di specie, la comunicazione del diniego appare indubbiamente tempestiva, nel senso che lo stesso ricorrente afferma che, presentata la richiesta di prestito (il 14-15.05.2025), entro due giorni ha ricevuto un diniego, sia pure telefonicamente. Data la brevità del lasso temporale tra la domanda e il rifiuto, non si può ritenere che l'intermediario abbia suscitato nel ricorrente un qualche affidamento poi deluso. Ciò tanto che già il 19.05.2025 questo ha presentato reclamo, contestando, appunto, che il diniego gli era stato manifestato "*esclusivamente telefonicamente*" e chiedendo di comprenderne le motivazioni.

Quanto al rispetto dell'obbligo di motivazione, al reclamo l'intermediario ha risposto il 18.06.25, non solo ribadendo per iscritto il rigetto, ma motivandolo con riferimento specifico alle segnalazioni negative riscontrate. Ha quindi anticipato il contenuto della comunicazione scritta di rifiuto che ha affermato essere in corso di spedizione.

Se ne ricava che, ferma la tempestività del diniego, espresso sia per via orale sia scritta, la sua motivazione è stata portata a conoscenza dell'odierno ricorrente circa un mese dopo, con il riscontro al reclamo del 18.05.25.

In verità, le contestazioni del ricorrente sulla presunta condotta illegittima dell'Intermediario e la violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali (GDPR) attengono non tanto alla tempestività e alla motivazione del diniego, ma principalmente alla asserita manipolazione della lettera del 16.05.2025. Circostanza, però, che anche laddove se ne riscontrasse la sussistenza, non avrebbe alcun rilievo ai fini della valutazione della legittimità della condotta dell'intermediario, considerato che

ciò che rileva è che il ricorrente abbia tempestivamente appreso - prima telefonicamente e poi con il riscontro al reclamo - l'esito e la motivazione di rigetto alla sua richiesta di finanziamento.

Parte ricorrente lamenta quindi l'illegittimità della segnalazione di rifiuto effettuata alle banche dati dei SIC, ne contesta l'illegittimità ab origine e ne chiede la cancellazione.

Non è in atti la visura ma è pacifico che si tratti della segnalazione effettuata in caso di diniego al finanziamento, visibile per i 90 giorni successivi dalla comunicazione.

L'intermediario eccepisce che, come previsto ex art. 6 del Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ("Codice di Condotta per i SIC", Provvedimento del Garante Privacy n. 163 del 12 settembre 2019), il ricorrente ha espressamente autorizzato la banca all'utilizzo dei dati forniti in sede di richiesta di finanziamento anche per gli scopi perseguiti dai SIC. Il ricorrente è stato espressamente avvisato del fatto che, in caso di eventuale rifiuto della domanda di finanziamento, la banca avrebbe provveduto a dare notizia ai Sistemi da essa alimentati del diniego al finanziamento e che la relativa informazione sarebbe rimasta visibile per i 90 giorni successivi dalla comunicazione (che, al momento del ricorso, dovrebbero essere già trascorsi, essendo intervenuto il 16.05.2023).

Neppure sotto tale profilo, pertanto, il ricorso può trovare accoglimento.

L'accertamento dell'infondatezza del ricorso conduce al rigetto anche della domanda di risarcimento dei danni con esso articolata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE