Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUSSOLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GABRIELE NUZZO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 23 settembre 2025, la Ricorrente deduce di avere ricevuto in data 8 agosto 2024 una intimazione di pagamento dall'Intermediario, relativa al pagamento di n. 12 rate di un contratto di mutuo, identificato dal n. *840.
Afferma di non avere mai sottoscritto il predetto contratto e di averne richiesto copia all'Intermediario, avvedendosi che la firma apposta sullo stesso non sarebbe a lei riconducibile. A tale riguardo rappresenta di avere fatto eseguire una perizia grafologica e di avere sporto denuncia contro ignoti.
Chiede all'Arbitro di "*allontanare* […] *qualsiasi tipo di richiesta inerente* [a]*l prestito".*
2. Costituitosi nel presente procedimento, l'Intermediario espone che la Ricorrente è titolare del conto corrente n. *4401 sul quale, in data 12 gennaio 2022, è stato erogato un finanziamento di Euro 22.540,00 da restituire in 120 rate mensili dell'importo di Euro 253,51 ciascuna. Precisa che le somme erogate sul conto corrente sono state utilizzate per eseguire bonifici e prelievi e che, a partire dal 1° aprile 2022, le rate del prestito sono state regolarmente addebitate.
Rappresenta che, nel mese di luglio 2022, a causa della assenza di liquidità, la rata è stata stornata e poi pagata mediante versamento in contanti, mentre nei mesi successivi e fino alla seconda metà del 2023 le rate sono state regolarmente pagate mediante versamento sul conto corrente dell'importo necessario tramite carta di debito.

Riferisce che, a ottobre 2023, a fronte del mancato pagamento consecutivo di due rate, è stata inviata alla Ricorrente una intimazione di pagamento con l'informativa ai sensi dell'art. 5.6 del Codice di condotta. Nonostante successive intimazioni di pagamento, le rate non sono state più pagate e in data 26 agosto 2025 è stata comunicata alla ricorrente la decadenza dal beneficio del termine e la risoluzione del contratto.
Evidenzia che tutte le comunicazioni sono state inviate all'indirizzo indicato nel contratto di conto corrente e nel contratto di finanziamento, nei rendiconti, negli estratti conto, nonché nella procura rilasciata al legale in sede di ricorso.
Osserva che la Ricorrente ha presentato reclamo decorsi due anni dall'accredito dell'importo del finanziamento sul proprio conto corrente e non ha mai contestato la mancata ricezione della documentazione bancaria, né comunicato variazioni di indirizzo.
Rileva che in sede di denuncia la Ricorrente ha dichiarato di non aver mai gestito il conto corrente a lei intestato, il quale veniva utilizzato dall'ex marito. Ritiene, pertanto, inverosimile che la Ricorrente non avesse conoscenza della movimentazione del rapporto a lei intestato, atteso che sullo stesso venivano accreditati emolumenti mensili poi regolarmente utilizzati.
In ogni caso, rileva che le conseguenze della scelta poco diligente di fare utilizzare/gestire un conto corrente a terzi omettendo di controllare il conto per un notevole lasso di tempo non possono essere fatte ricadere sull'Intermediario.
Tanto premesso, con riguardo alla autenticità della firma apposta sul contratto, eccepisce in via preliminare l'incompetenza per materia dell'ABF, osservando che l'Arbitro non ha poteri di accertamento in tale ambito, né può disporre una consulenza tecnica per valutarne l'attendibilità.
Nel merito, osserva che dal raffronto delle firme prodotto dalla ricorrente non emergerebbe una difformità *ictu oculi.* Evidenzia poi che la perizia prodotta dalla Ricorrente sarebbe inattendibile perché compara una firma apposta su *tablet* in modalità grafometrica (quella del finanziamento) con firme vergate a mano.
Chiede, pertanto:

(i) in via pregiudiziale, di "dichiarare l'incompetenza [ratione] materiae in ordine alla verifica della veridicità della firma grafometrica apposta sul finanziamento";
(ii) nel merito, di:
- *"accertare la mancata diligenza della ricorrente nel controllo del proprio conto corrente;*
- *accertare che la perizia non è pertinente in quanto compara dati biometrici differenti;*
- *riconoscere il corretto operato della Banca alla luce delle evidenze prodotte;*
- *rigettare ogni istanza della ricorrente alla luce della correttezza formale e sostanziale della comunicazione di preavviso delle segnalazioni*".

3. In sede di repliche, la Ricorrente insiste nel contestare la genuinità della firma, osservando che grava sull'Intermediario l'onere di provarne l'autenticità. Rileva che nel caso di specie, l'Intermediario non ha assolto a tale onere non illustrando neppure le modalità con cui è stata effettuata l'identificazione della cliente al momento della stipula del contratto di finanziamento.
Ritiene dunque che il contratto debba ritenersi inefficace per difetto di forma e assenza del consenso, essendo stato sottoscritto da un soggetto diverso, non correttamente identificato al momento della sottoscrizione del contratto.
Rileva che le operazioni successivamente regolate sul conto, quali l'accredito dello stipendio e i prelievi, non sanerebbero la nullità originaria del contratto, né la genuinità della firma e non dimostrerebbero la volontà di stipulare il contratto di finanziamento.
Chiede quindi di:

- "*Dichiarare la nullità/inefficacia del contratto di finanziamento;*
- *Accertare la responsabilità dell'intermediario per mancata identificazione della cliente;*
- *Disporre l'estinzione del rapporto e l'eliminazione di ogni addebito derivante dal finanziamento;*
- *Ordinare il rimborso di tutte le somme eventualmente trattenute, con interessi;*
- *Condannare la banca al pagamento delle spese".*

4. Nelle controrepliche, l'Intermediario osserva che il mancato richiamo in sede di repliche della perizia costituisce elemento dal quale desumere la fondatezza delle argomentazioni svolte sulla inidoneità di tale mezzo di prova.
Eccepisce che la Ricorrente lamenta la non autenticità della firma, ma nulla ha replicato sulle osservazioni in ordine alla incomparabilità delle due firme e al comportamento colposo tenuto per non aver controllato costantemente e con diligenza il conto, non dimostrando neppure l'asserita assenza del consenso.

DIRITTO

1. Il Collegio osserva preliminarmente che la Ricorrente, nel contesto del ricorso introduttivo, ha chiesto all'Arbitro di "*allontanare* […] *qualsiasi tipo di richiesta inerente* [a]*l prestito*".
In sede di repliche, la Ricorrente ha più ampiamente articolato le proprie domande, chiedendo all'Arbitro di:

a. "*Dichiarare la nullità/inefficacia del contratto di finanziamento*";
b. "*Accertare la responsabilità dell'intermediario per mancata identificazione della cliente*";
c. "*Disporre l'estinzione del rapporto e l'eliminazione di ogni addebito derivante dal finanziamento*";
d. "*Ordinare il rimborso di tutte le somme eventualmente trattenute, con interessi*";
e. "*Condannare la banca al pagamento delle spese*".

Così ricostruite le domande della Ricorrente, va logicamente dichiarata, in via preliminare, l'inammissibilità di quelle che mirano:

- all'accertamento della responsabilità dell'intermediario per mancata identificazione della cliente (sopra *sub* b);
- al rimborso di tutte le somme eventualmente trattenute (sopra *sub* d);
- alla condanna dell'Intermediario al pagamento delle spese (da intendersi presumibilmente riferita alle spese di assistenza legale; sopra *sub* e).

Tali domande, come detto, sono state infatti formulate per la prima volta in sede di repliche in contrasto con le Disposizioni ABF, che escludono "*la possibilità di ampliare la domanda iniziale*" tramite le repliche (cfr. Sez. VI, par. 1).
Con particolare riguardo alla domanda di accertamento della responsabilità dell'intermediario e ferma la sua inammissibilità per le ragioni sopra illustrate, va peraltro ed *in limine* osservato che, sulla base di quanto risulta dagli atti del procedimento, emerge pure una condotta della Ricorrente caratterizzata quantomeno da uno scarso grado di diligenza. Infatti, da un lato, la Ricorrente non ha mai smentito di avere stipulato il contratto di conto corrente su cui è stata accreditata la somma finanziata; dall'altro lato, l'Intermediario ha dimostrato (v. la tracciatura PostaTime dell'invio del preavviso di pagamento, recapitato in data 23 ottobre 2023) di avere inviato tutta la corrispondenza informativa sull'andamento del conto (compresi gli estratti conto periodici) all'indirizzo indicato dalla Ricorrente (da ultimo, nel modulo di ricorso e indicato quale indirizzo di residenza sulla carta di identità).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

È quindi inverosimile (o comunque è da addebitarsi a sua negligenza) che la Ricorrente abbia appreso dell'esistenza del finanziamento, erogato sul conto in data 12 gennaio 2022, solo a distanza di due anni, quando, in data 8 agosto 2024, ha ricevuto (allo stesso indirizzo) l'intimazione di pagamento dell'Intermediario.

2. Restano quindi da esaminare le domande di "*nullità/inefficacia del contratto di finanziamento*" (sopra *sub* a) e di "*estinzione del rapporto e l'eliminazione di ogni addebito derivante dal finanziamento*" (sopra *sub* c), rispetto alle quali l'Intermediario ha sollevato un'eccezione di incompetenza per materia.

Al riguardo, il Collegio osserva che, attesa la pronuncia di inammissibilità della domanda di "*accerta*[mento del]*la responsabilità dell'intermediario per mancata identificazione della cliente*", formulata solo in sede di repliche (v. sopra n. 1), l'eventuale accertamento della falsità della firma della Ricorrente sul contratto di finanziamento, nel presente procedimento, sarebbe strumentale unicamente a una pronuncia di accertamento di inesistenza del rapporto contrattuale, cui dovrebbero conseguire l'"*estinzione del rapporto e l'eliminazione di ogni addebito derivante dal finanziamento*".

Tale accertamento, tuttavia, esula dalla competenza dell'Arbitro. È infatti orientamento condiviso dei Collegi che l'Arbitro non può pronunciarsi sulla falsità di una firma quando tale pronuncia sia funzionale all'accertamento dell'inesistenza del rapporto contrattuale in ragione della non autenticità della sottoscrizione (cfr. Collegio di Torino, decisione n. 7218/2024; Collegio di Roma, decisioni nn. 2020/2023, 5541/2022 e 1902/2017; Collegio di Milano, decisione n. 13884/2021; Collegio di Napoli, decisione n. 17150/2020).

È stato, in particolare (e condivisibilmente) osservato che "*per realizzare un tale effetto … la legge prevede appositi strumenti giuridici esperibili - con tutti gli adeguati poteri istruttori - soltanto nell'ambito di un ordinario procedimento civile (quali … il disconoscimento della scrittura privata* ex *art. 214 c.p.c. o la proposizione di querela di falso* ex *art. 221 e ss., c.p.c.) ovvero direttamente in sede penale*", evidenziando che l'accertamento della falsità di una firma è consentito all'Arbitro solo in via incidentale, al fine di valutare circostanze che possano contribuire a determinare il grado di diligenza della condotta dell'intermediario nell'ambito di un giudizio sulla legittimità della stessa (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1902/2017, cit.).

Ne deriva che l'eccezione dell'Intermediario di incompetenza *ratione materiae* dell'Arbitro risulta meritevole di accoglimento, con conseguente inammissibilità del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE