

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 03/03/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 3 novembre 2025, afferma quanto segue:

- ha sottoscritto con l'intermediario convenuto quattro contratti di finanziamento;
- la banca non ha valutato in maniera adeguata il merito creditizio prima della conclusione dei contratti, in quanto non ha tenuto in considerazione la sostenibilità finanziaria di tali prestiti;
- difatti, non ha effettuato una sufficiente analisi documentale, né ha adottato un atteggiamento prudente alla luce delle condizioni economiche;
- del pari, la banca non ha provveduto a comunicare gli esiti positivi relativi alle valutazioni effettuate;
- ne segue la violazione dell'art.124-bis TUB e degli obblighi di trasparenza e diligenza professionale, con conseguente esposizione di essa cliente ad un livello di indebitamento non sostenibile e potenziali gravi ricadute finanziarie e personali;
- è stata ingiunta al pagamento di quanto dovuto.

Chiede l'accertamento del rispetto degli obblighi previsti dall'art. 124-bis TUB e dalla direttiva europea sul credito ai consumatori da parte dell'intermediario; la produzione di tutta la documentazione adottata ai fini della valutazione del merito creditizio; il risarcimento del danno.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- a gennaio 2020 la ricorrente sottoscriveva la richiesta di linea di credito con carta n.*610 con disponibilità di € 3.000,00 e rata non inferiore al 3% dell'esposizione complessiva;
- a ottobre 2021 la ricorrente sottoscriveva la richiesta di linea di credito con carta n.*205 con disponibilità di € 3.000,00 e rata non inferiore al 3% dell'esposizione complessiva;
- in data 10/01/2022 la ricorrente richiedeva un prestito personale (n.*166) di € 1.300,00 da restituire in 72 mensilità da 217,30 euro ad un TAN del 6,30% ed un TAEG del 6,48%;

- più precisamente, il progetto di tale finanziamento prevedeva l'erogazione di € 9.000,00 per mobili e la chiusura del debito residuo di circa € 100,00 con rata di € 18,69 relativa al contratto n.*190, del debito residuo di € 400,00 con rata di € 120,00 relativa al contratto n.*610 e del debito residuo di circa € 3.000,00 con rata di € 90,00 relativamente al contratto n.*205;
- pertanto, la cliente ha chiuso un prestito, saldato il debito sulle carte e ricevuto 9.000,00 euro passando dal sostenere una rata di 228,00 euro ad una di 217,00 euro;
- la cliente richiedeva ed utilizzava il plafond delle due carte di credito in suo possesso;
- in data 11/08/2025 la ricorrente richiedeva un prestito personale (n.*088) di € 8.000,00 da restituire in 84 mensilità da € 125,50 ad un TAN del 8,20% ed un TAEG del 8,51% per sostenere delle spese personali di € 2.000,00 e per chiudere il debito relativo alle due carte utilizzate da gennaio, di circa € 3.400,00 con rata di € 252,00 relativa al contratto n.*610 e di circa € 2.500,00 con rata di € 90,00 relativa al contratto n.*205;
- dunque, sosteneva una rata di € 342,00 (217+125) invece di una da € 559,00 (217+252+90);
- effettuava una valutazione complessiva del merito creditizio della cliente sulla base di informazioni adeguate conformemente a quanto disposto dall'art.124-bis TUB, nonché alla normativa italiana ed europea di settore;
- ha ritenuto la cliente soggetto affidabile e meritevole a seguito di una valutazione effettuata secondo parametri di riferimento predefiniti con oggetto i dati raccolti dalla documentazione di reddito e ogni altra documentazione fornita dalla stessa ricorrente
- suddette valutazioni sono insindacabili sulla base del principio di auto-responsabilità;
- i finanziamenti sono stati concessi alle condizioni economiche e contrattuali preventivamente pattuite e che la cliente ha espressamente dichiarato di conoscere e accettare;
- è sottoposta al dovere di stimolare il cliente ad un'attenta valutazione dell'offerta finanziaria, non anche di astenersi dal concedere credito;
- la rata effettivamente dovuta dalla ricorrente è circa il 30% in meno di quanto dichiarato in sede di ricorso, ammonta a € 342,00;
- la domanda di risarcimento danni è generica non circostanziata e comunque non provata.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente, richiamati i propri scritti, replica sottolineando che i prestiti e le carte revolving sono stati concessi sulla base di uno stipendio di € 800,00 mensili, senza la richiesta di un'adeguata documentazione reddituale, con una consultazione limitata ai SIC; contesta l'importo delle rate indicate dalla banca e rileva che la condotta della banca ha comportato una situazione di sovraindebitamento, segnalazioni illegittime, stress e costi aggiuntivi per spese legali; insiste nella domanda ma aggiungendovi la richiesta di rinegoziazione dei prestiti o l'annullamento degli stessi.

Con le controrepliche, l'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, ribadisce che la valutazione del merito creditizio è stata effettuata sulla base della documentazione prodotta dalla stessa ricorrente, nonché dalla consultazione delle banche dati, considerando le reali capacità economiche a disposizione della stessa; aggiunge che non sussiste l'obbligo in capo agli intermediari di evitare il sovraindebitamento dei clienti e che sarebbe stato onere della ricorrente dare prova della *"lapalissiana violazione del dovere di buona fede nella fase di formazione del contratto di finanziamento"*, nonché del *"nesso causale tra l'erogazione di un finanziamento asseritamente irresponsabile e i danni patiti"*. Insiste nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto la valutazione del merito creditizio effettuata dall'intermediario convenuto, al quale si contesta di non avere tenuto conto dei profili relativi alla sostenibilità finanziaria di due linee di credito con carta e due prestiti erogati alla ricorrente.

In via preliminare ci si deve soffermare sulla circostanza che alle domande formulate in ricorso, per come sopra specificate, la cliente aggiunge in sede di reclamo l'ulteriore domanda con cui parrebbe

richiedere una rinegoziazione dei prestiti o l'annullamento degli stessi.

In disparte la tardività di tale domanda, che si caratterizza per la novità e non è assistita da preventivo reclamo, vi è che, in ogni caso, avendo natura costitutiva, dovrebbe comunque considerarsi inammissibile.

Pertanto, si esamineranno esclusivamente le domande formulate in ricorso.

In primo luogo, si osserva quanto segue sulle asserite violazioni in fase di valutazione del merito creditizio. La ricorrente contesta il rispetto degli obblighi previsti dall'art.124-*bis* TUB e dalla direttiva europea sul credito ai consumatori da parte della banca nella fase di valutazione del merito creditizio. Più precisamente, la ricorrente ritiene che la banca non abbia adeguatamente considerato la sostenibilità finanziaria dei finanziamenti accordati con la previsione di importi di rate oltre la soglia prudenziale rispetto al suo reddito mensile, né preso in considerazione informazioni adeguate, limitandosi invece, come precisa in sede di repliche, alle risultanze delle consultazioni nei SIC. Pertanto, l'intermediario avrebbe effettuato un'analisi documentale insufficiente, un'inadeguata valutazione delle condizioni economiche della cliente tale da non richiedere alcuna garanzia e, in aggiunta, non avrebbe provveduto a fornire le opportune comunicazioni in merito a tale fase di valutazione, portando di fatto la cliente ad *"una situazione di eccessivo indebitamento"*. Agli atti la ricorrente riporta la *"Certificazione unica 2023"* relativa all'anno 2022, dalla quale risulta un reddito derivante da rapporto di lavoro dipendente e assimilati pari a 9.312,87 euro annui corrispondenti a circa 776 euro mensili (se divisi su 12 mensilità).

L'intermediario, invece, sostiene di aver effettuato una valutazione complessiva del merito creditizio della cliente che l'avrebbe indotto a ritenerla un soggetto affidabile e meritevole. Più precisamente, afferma di aver utilizzato adeguate informazioni raccolte dalla documentazione di reddito e da ogni altra dalla stessa fornita e di averle valutate secondo parametri di riferimento predefiniti, ritenendo non necessaria l'acquisizione di una garanzia. Evidenzia, poi, come la concessione dei nuovi prestiti sia stata effettuata anche nell'ottica di operare una riduzione dell'esposizione mensile della ricorrente agli obblighi di pagamento contratti e come questa condotta sia conforme ai principi di buona fede e correttezza e alla normativa di settore.

L'intermediario indica che i due prestiti personali, rapporto n. *166 di gennaio 2022 e n.*088 di agosto 2022, sono stati concessi anche al fine di saldare i debiti derivanti dall'utilizzo delle carte revolving ottenute con le precedenti aperture delle linee di credito con carta n. *610 di gennaio 2020 stipulato a tempo indeterminato, con disponibilità di € 3.000,00, a rata minima pari a € 120,00, TAN 15,36% e TAEG 21,41% e n.*205 di ottobre 2021 sempre a tempo indeterminato, con disponibilità di € 3.000,0 a rata minima pari a € 150,00 TAN 15,36% e TAEG 21,41%. Difatti, rappresenta che con il prestito personale n.*166 del 10/01/2022 avente ITC pari a € 13.000,00 e ITD pari a € 15.645,60, da restituire in 72 mensilità da € 217,30 con TAN del 6,30% e TAEG del 6,48%, la cliente avrebbe saldato il debito sulle carte passando dal sostenere una rata mensile di € 228,00 (comprensiva non solo delle rate relative alle due linee di credito con carta ma anche ad un ulteriore finanziamento, il prestito n.*190) ad una inferiore di € 217,00.

Successivamente, con il prestito personale n.**088 di agosto 2022 avente ITC pari a € 8.000,00 e ITD pari a € 10.542,00, da restituire in 84 mensilità da € 125,50 con TAN del 8,20% e TAEG 8,51%, la ricorrente avrebbe saldato il debito residuo sulle carte derivante dal loro utilizzo dall'ultimo saldo di gennaio 2022 all'apertura del nuovo prestito ad agosto 2022 passando dal sostenere una rata di € 559,00 ad una inferiore di € 342,00.

Questa ricostruzione, coerente con la documentazione contrattuale in atti, non è superata da diverse allegazioni della cliente.

L'intermediario dichiara altresì di aver concesso i finanziamenti alle condizioni economiche e contrattuali preventivamente pattuite e che la stessa cliente ha espressamente dichiarato di conoscere e accettare. Pertanto, sostiene di aver agito conformemente a quanto disposto dall'art.124-*bis* TUB, nonché alla normativa italiana ed europea di settore.

In aggiunta, la banca afferma che, sulla base del principio di auto-responsabilità, tali valutazioni non sono sindacabili ed evidenzia l'esistenza di un dovere in capo alla stessa di stimolare il cliente ad un'attenta valutazione dell'offerta finanziaria, non anche di astenersi dal concedere credito al cliente, né di evitarne il sovraindebitamento.

Al riguardo, deve sottolinearsi che *“la giurisprudenza dei Collegi ABF è concorde nell'affermare l'inesistenza nell'ordinamento di una norma che imponga all'intermediario di evitare il sovraindebitamento del cliente che richiede un prestito (Coll. Milano, dec. n. 25023/2021; Coll. Roma, dec. n. 6585/22). Invero, nella valutazione della condotta dell'intermediario opera piuttosto il rispetto dei canoni generali di buona fede e correttezza, che deve improntare le relazioni della banca con la propria clientela (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 9786/2016; nonché la recente Collegio Milano, decisione n. 6753/2024) “[...] La verifica del merito creditizio deve sì essere accurata e deve conformare la propria condotta al principio generale di buona fede, da declinarsi anche nel senso di “obbligo di ciascuna parte di salvaguardare l'utilità dell'altra nei limiti in cui ciò non importi un apprezzabile sacrificio” ma non include una generica ‘responsabilità del finanziatore per sovraindebitamento’ né un correlativo obbligo di impedire tale evento (...) la valutazione del merito creditizio e l'adempimento degli obblighi di buona fede non possono estendersi sino al punto di imporre al finanziatore di valutare, nell'interesse del richiedente, la convenienza economica dell'operazione di finanziamento ed eventualmente di ammonire il finanziato della insostenibilità degli impegni che costui, per propria richiesta e volontà, intenderebbe assumere o abbia assunto [...]”*.

Sotto questo profilo, è stato precisato che *“una responsabilità del finanziatore per l'erogazione di credito irresponsabile può sussistere soltanto in ipotesi di lapalissiana violazione del dovere di buona fede nella fase di formazione del contratto di finanziamento”* e che spetta al ricorrente fornire *“elementi che dimostrino tale lapalissiana violazione del dovere di buona fede ed il nesso causale tra l'erogazione di un finanziamento asseritamente irresponsabile e i danni patiti”* (Coll. Napoli, n. 1067/2018, Collegio di Roma, con decisione n. 6585/2022).

Ebbene, nella specie, la richiesta avanzata dalla ricorrente non è supportata da elementi che dimostrino la lapalissiana violazione da parte della banca dei doveri di buona fede; peraltro, del tutto generica e non circostanziata si configura la richiesta di danni.

La ricorrente, infatti, afferma di trovarsi in una situazione di sovraindebitamento, di esser stata segnalata nelle banche dati creditizie, di esser sottoposta a stress finanziario anche a seguito di un'ingiunzione di pagamento notificatale e di aver sostenuto costi aggiuntivi per spese legali. Tuttavia, non ha in nessun modo documentato i pretesi danni e non ha fornito le opportune evidenze del nesso causale tra la condotta ritenuta da parte attorea illegittima e gli asseriti danni.

La ricorrente richiede altresì la produzione di tutta la documentazione adottata ai fini della valutazione del merito creditizio.

Più precisamente, in sede di repliche, la cliente afferma che l'intermediario non ha fornito evidenza dei documenti e dei criteri adottati in fase di valutazione del merito creditizio, come il file dell'istruttoria di fido, i criteri di *scoring* applicati e la documentazione reddituale. Ebbene, il nostro ordinamento appronta un rimedio specifico che la cliente avrebbe potuto e dovuto autonomamente esperire avendo il diritto di ottenere direttamente la consegna della documentazione bancaria ex art. 119, comma 4 TUB.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE