

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 16/03/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di essersi recato presso l'intermediario odierno resistente nel mese di agosto 2025 per un prestito personale per consolidamento di € 30.000,00.

Lamenta che prima della sottoscrizione del contratto, il TAN e TAEG comunicati differivano rispetto a quelli poi indicati in contratto, a suo avviso troppo elevati.

Inoltre, l'intermediario non ha rispettato la posizione debitoria in corso del ricorrente, il quale riferisce di aver estinto altri finanziamenti.

Chiede quindi la *"rivalutazione del tasso d'interesse appropriato o risoluzione del contratto per pratica estorsiva della firma dello stesso"*.

Costitutosi, l'intermediario fa presente che, in data 12/08/2025, il ricorrente ha stipulato il contratto di finanziamento n. ***752, per un importo finanziato di € 30.000,00, da restituirsi in 120 rate mensili da € 425,00 ciascuna, a fronte di un TAN del 11,32% e di un TAEG del 12,54%.

Con comunicazioni del 22/08/2025 e del 13/10/2025, il ricorrente ha avanzato contestazioni generiche riferite al contratto in questione, lamentando l'errata applicazione del tasso e una presunta errata valutazione del merito creditizio.

L'intermediario ha fornito riscontro in data 13/10/2025, confermando la correttezza del tasso applicato e la corretta valutazione del merito creditizio.

In data 21/10/2025, il ricorrente ha inviato un ulteriore reclamo relativo alla presunta errata valutazione del proprio merito creditizio.

In via preliminare, l'intermediario eccepisce la difformità tra il contenuto delle contestazioni di cui ai reclami, in cui il ricorrente ha contestato in maniera generica la valutazione economica eseguita dalla

resistente durante la richiesta di prestito e la presunta non corretta applicazione del tasso d'interesse, e le richieste di cui al ricorso (*"Rivalutazione del tasso d'interesse o risoluzione del contratto per pratiche estorsive della firma dello stesso"*).

Evidenzia che, dal reclamo del 21/10/2025 al ricorso, datato 04/11/2025, sono decorsi solo 14 giorni, senza che l'intermediario abbia avuto il tempo per fornire riscontro.

Evidenzia altresì che la richiesta formulata dal ricorrente ha natura consulenziale, rilevando che l'intermediario ha una piena autonomia decisionale nella valutazione del merito creditizio dei soggetti che fanno richiesta e nella conseguente determinazione circa l'erogazione o il diniego di credito.

Precisa inoltre che durante l'attività istruttoria non è emersa alcuna evidenza dello stato di sovraindebitamento dei ricorrenti.

Rappresenta che il contratto di prestito aveva la finalità di consolidare il finanziamento con altro intermediario e procedere al saldo della linea di credito *revolving* concessa dall'intermediario con carta di credito.

Supponendo che il ricorrente si riferisca al tasso soglia con l'espressione "*tasso appropriato*", la resistente evidenzia che il TEG applicato al finanziamento, pari al 12,51%, risulta inferiore alla soglia limite prevista per la tipologia di servizio finanziario "crediti personali", che alla data della conclusione del contratto era pari al 17,775%.

Chiede pertanto, in via preliminare, di accertare e dichiarare l'inammissibilità del ricorso; nel merito, di respingerlo.

In sede di repliche il ricorrente allega documentazione contrattuale relativa ai finanziamenti stipulati, per dimostrare la negligenza dell'intermediario nella valutazione del merito creditizio.

Evidenzia un indebitamento complessivo del 105% del reddito da stipendio al momento della concessione del prestito da parte della resistente; al riguardo sottolinea di essere un consumatore vulnerabile e che la propria indennità di accompagnamento non poteva essere considerata quale elemento del reddito.

All'atto delle controrepliche la resistente evidenzia la genericità delle contestazioni in ordine alla valutazione del merito creditizio.

Ribadisce che durante l'attività istruttoria non è emersa alcuna evidenza dello stato di sovraindebitamento del ricorrente: in particolare il ricorrente era già cliente dal 2006 con rimborsi regolari; inoltre, il contratto in questione era finalizzato a consolidare il finanziamento con altro intermediario e procedere al saldo della linea di credito *revolving* concessa dalla resistente; infine, la documentazione trasmessa dal ricorrente nelle proprie repliche confermerebbe la necessità di un'operazione di consolidamento del debito del cliente.

Insiste quindi per il rigetto.

DIRITTO

L'intermediario eccepisce preliminarmente la mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso, facendo riferimento ai reclami presentati dal ricorrente in data 22/08, 13/10/2025 e 21/10/2025 e rilevando che – mentre i precedenti reclami contenevano contestazioni relative alla valutazione del merito creditizio – con il ricorso è stata chiesta la *"rivalutazione del tasso d'interesse appropriato o risoluzione del contratto per pratica estorsiva della firma dello stesso"*.

L'intermediario ha eccepito inoltre l'inammissibilità del ricorso per mancato decorso del termine di 60 giorni dal reclamo del 21/10/2025, in assenza di riscontro dell'intermediario.

Si deve rammentare che, secondo le vigenti disposizioni ABF (Sez. VI, par. 1), il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo.

Questo Collegio suole interpretare il concetto di "medesima questione" in termini di "sostanziale simmetria" tra ricorso e reclamo, nel senso che il ricorso va ritenuto ammissibile *"solo se l'intermediario"*

è stato posto preventivamente a conoscenza della lagnanza del cliente e quindi nella possibilità di risolvere bonariamente la questione insorta” (così Collegio di Bari, decisione n. 8942/2023).

Nell’interpretare il concetto di “medesima questione”, i Collegi ABF hanno richiamato le nozioni di “tendenziale identità” (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 9332/2023; Collegio di Bologna, decisione n. 5879/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 2238/2022; Collegio di Roma, decisione n. 25465/2021; Collegio di Palermo, decisione n. 22233/2021) o di “congruità sostanziale” tra reclamo e ricorso (ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 7684/2021).

In ogni caso, il suddetto concetto non deve essere interpretato in senso eccessivamente formalistico. Inoltre, secondo le medesime disposizioni (Sez. VI, par. 1), il cliente può presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario quando il reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell’intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d’Italia in attuazione del Titolo VI del T.U.B.

Il Collegio di Coordinamento, alla luce del tenore delle nuove disposizioni ABF, ha statuito che il mancato rispetto del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo (rimasto privo di riscontro) comporta l’inammissibilità del ricorso, accertabile e dichiarabile anche d’ufficio (Collegio di Coordinamento, decisione n. 15400/2021; conformi Collegio di Bari, decisioni nn. 7677/2023, 23016/2021 e 25277/2021; Collegio di Bologna, decisione n. 810/2023; Collegio di Roma, decisione n. 890/2022).

Tanto premesso, si rileva che nei due reclami del 22/08/2025 e 13/10/2025, riscontrati dalla resistente il 13/10/2025 (dunque prima della presentazione del ricorso), il ricorrente contestava:

- la valutazione non accurata del merito creditizio e, in particolare, l’inclusione nel calcolo del reddito complessivo dell’indennità di accompagnamento percepita;
- l’incidenza complessiva, a suo dire troppo elevata, delle rate dei finanziamenti in corso rispetto alle sue entrate mensili;
- la difformità tra il TAN e il TAEG riportati in contratto e quelli comunicatigli a voce dai dipendenti della resistente;
- la mancata consegna del piano di ammortamento.

Nel reclamo del 21/10/2025, l’unico proposto meno di 60 giorni prima del ricorso e non riscontrato dall’intermediario, non vengono formulate contestazioni nuove rispetto a quelle già oggetto dei precedenti reclami.

Si fa presente, infine, che nel modulo di ricorso l’istante (non assistito da un procuratore) addebita alla resistente:

- la difformità tra TAN e TAEG comunicati rispetto a quelli risultanti in contratto, che ritiene troppo elevati;
- di non aver “rispettato la mia posizione debitoria che ho in corso”.

Come desumibile dalla frase *“non hanno rispettato la mia posizione debitoria che ho in corso”*, con il ricorso l’istante sembra aver voluto riproporre, oltre alla contestazione sulla difformità di TAN e TAEG, la doglianza sulla valutazione del merito creditizio e sull’incidenza troppo elevata delle rate dei finanziamenti in corso rispetto alle proprie entrate.

Chiede la *“rivalutazione del tasso di interesse appropriato o risoluzione del contratto per pratica estorsiva della firma”*.

Pertanto, si deve ritenere, per un verso, che con il ricorso l’odierno istante muova all’intermediario le medesime doglianze sollevate in sede dei reclami e riguardanti la quantificazione del tasso d’interesse e la valutazione del merito creditizio; per altro verso, che i reclami siano stati riscontrati dall’intermediario, ad eccezione dell’ultimo in ordine temporale che però non contiene alcuna nuova doglianza.

L'intermediario ha eccepito altresì la consulenzialità della domanda formulata dal ricorrente, nonché l'incompetenza dell'ABF rispetto a domande volte alla rideterminazione o risoluzione di un rapporto di credito, in ragione della insindacabilità delle decisioni adottate dagli intermediari in merito alla concessione di un finanziamento, tipicamente rientranti nella sfera di autonomia e discrezionalità imprenditoriale.

Quanto alla domanda di *"rivalutazione del tasso di interesse appropriato"*, si richiama l'orientamento dei Collegi territoriali secondo cui la rinegoziazione di un accordo contrattuale *"[è] possibile solo attraverso un accordo tra le parti e non può essere "mediata" da una decisione dell'Arbitro"* (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 2901/2025).

Con specifico riferimento alla domanda di risoluzione, questo Collegio, pronunciandosi su altro ricorso proposto dal medesimo istante nei confronti di altro intermediario e avente a oggetto analoghe questioni, ha osservato *"che la domanda di risoluzione, nei termini in cui è formulata, parrebbe dover essere riqualficata in termini di domanda di annullamento per vizio del consenso. Il che porrebbe il problema dell'ammissibilità di una pronuncia costitutiva, alla luce del consolidato orientamento, secondo cui la competenza dell'Arbitro è circoscritta a questioni "aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà" (cfr. Collegio di Palermo, decisione 10323/2023, Collegio di Bologna, decisione n. 3778/2023, Collegio di Torino, decisione n. 5313/2023, Collegio di Milano 14224/2020)"*. Secondo la giurisprudenza arbitrale, in un'ottica di *favor* per il cliente, la domanda avente ad oggetto un *facere* infungibile può essere riqualficata come di "mero" accertamento al fine di decidere nel merito il ricorso, quando il *petitum* e la *causa petendi* siano sufficientemente determinati.

Da tale prospettiva, è stata sottolineata l'opportunità di adottare un approccio di tipo sostanziale, anche tenuto conto della circostanza per cui il ricorso può essere presentato (come nel caso di specie) senza l'ausilio di un procuratore.

Tuttavia non è possibile procedere alla riqualficazione della domanda nei casi in cui venga chiesto l'annullamento del contratto per vizi della volontà (Collegio di Bari, decisione n. 7686/2025).

Si deve osservare che, sebbene il ricorrente faccia riferimento a una *"pratica estorsiva della firma"*, non disconosce la sottoscrizione apposta con modalità digitale sulla richiesta di finanziamento; le sue doglianze attengono piuttosto alla condotta tenuta dalla resistente prima della conclusione del contratto, ossia l'indicazione a voce di un tasso di interesse e di un TAEG minori di quelli riportati sul contratto.

Ad ogni buon conto, in ossequio al principio della ragione più liquida, questo Collegio ritiene di poter procedere all'esame nel merito del ricorso, che si appalesa non meritevole di accoglimento.

In atti è presente una copia della richiesta di finanziamento avente motivo *"CONSOLIDAMENTO TERZI"*, datata 12/08/2025 e con sottoscrizione digitale avvenuta alle ore 15:36, da cui risulta un importo totale del credito di € 30.000,00 e 120 rate da € 425,00 ciascuna, nonché un modulo SECCI che costituisce il frontespizio del contratto, rilasciato alle ore 15:32 del 12/08/2025, da cui si evince un TAN dell'11,32% e un TAEG del 12,54%.

Nella richiesta di prestito il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto il modulo SECCI precontrattuale e, successivamente, il contratto con il SECCI contrattuale.

La firma digitale apposta dal ricorrente risulta valida.

Lo stesso ricorrente allega copia del modulo SECCI precontrattuale, rilasciato anch'esso alle 15:32 del 12/08/2025, che riporta il medesimo TAN (11,32%) e TAEG (12,54%) del SECCI contrattuale.

A mente dell'art 124 T.U.B., *"1. Il finanziatore o l'intermediario del credito, sulla base delle condizioni offerte dal finanziatore e, se del caso, delle preferenze espresse e delle informazioni fornite dal consumatore, forniscono al consumatore, prima che egli sia vincolato da un contratto o da un'offerta di credito, le informazioni necessarie per consentire il confronto delle diverse offerte di credito sul mercato, al fine di prendere una decisione informata e consapevole in merito alla conclusione di un contratto di credito. 2. Le informazioni di cui al comma 1 sono fornite dal finanziatore o dall'intermediario del credito su supporto cartaceo o su altro supporto durevole attraverso il modulo*

contenente le “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”. Gli obblighi informativi di cui al comma 1 si considerano assolti attraverso la consegna di tale modulo. Il finanziatore o l’intermediario forniscono qualsiasi informazione aggiuntiva in un documento distinto, che può essere allegato al modulo. [...] 4. Su richiesta, al consumatore, oltre al modulo di cui al comma 2, è fornita gratuitamente copia della bozza del contratto di credito, salvo che il finanziatore o l’intermediario del credito, al momento della richiesta, non intenda procedere alla conclusione del contratto di credito con il consumatore. 5. Il finanziatore o l’intermediario del credito forniscono al consumatore chiarimenti adeguati, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria, eventualmente illustrando le informazioni precontrattuali che devono essere fornite ai sensi dei commi 1 e 2, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul consumatore, incluse le conseguenze del mancato pagamento. In caso di offerta contestuale di più contratti non collegati ai sensi dell’articolo 121, comma 1, lettera d), è comunque specificato se la validità dell’offerta è condizionata alla conclusione congiunta di detti contratti. [...]”.

Le disposizioni di trasparenza della Banca d’Italia (Sez. VII, par. 4.2.2.1) prevedono che “Prima che il consumatore sia vincolato da un contratto di credito o da una proposta irrevocabile, il finanziatore gli fornisce le seguenti informazioni: [...] f) il tasso di interesse, le condizioni che ne disciplinano l’applicazione e, se disponibile, ogni indice o tasso di riferimento applicabile al tasso iniziale, nonché le condizioni temporali e le modalità per l’eventuale modifica del tasso di interesse, ove consentita ai sensi dell’articolo 118 del T.U. Qualora il contratto preveda l’applicazione di tassi di interesse diversi al variare di determinate circostanze, le informazioni previste dalla presente lettera vanno fornite con riferimento a ciascuno dei tassi applicabili. [...] Le informazioni indicate nel presente paragrafo sono fornite attraverso il documento standard denominato “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, redatto in conformità del modello previsto nell’Allegato 4C. Attraverso questo documento sono altresì soddisfatti gli obblighi informativi previsti dagli articoli 67-quater, commi 1 e 2, 67-quinquies, 67-sexies, 67-septies e 67-octies del Codice del Consumo. Per le comunicazioni mediante telefonia vocale, ai fini dell’articolo 67-novies del Codice del Consumo, la descrizione delle principali caratteristiche del servizio finanziario deve comprendere almeno le informazioni precedentemente elencate sub c), d), e), f) e h), nonché il TAEG, illustrato mediante un esempio rappresentativo, e l’importo totale dovuto dal consumatore”.

Sempre secondo le disposizioni di trasparenza (Sez. VII, par. 5.2), “[f]ermo restando che le parti possono articolare liberamente il testo del contratto, purché in conformità con quanto richiesto dalla presente sezione, la Banca d’Italia, nell’esercizio delle proprie funzioni, ritiene che le informazioni relative alle condizioni economiche si possono reputare in ogni caso chiare e concise quando il contratto fa rinvio alle “Informazioni europee di base sul credito ai consumatori”, che in questo caso sono allegate al contratto e ne costituiscono il frontespizio”.

La documentazione in atti risulta conforme alle appena richiamate prescrizioni normative.

Quanto poi alla particolare condizione fisica del cliente (non vedente), dallo stesso menzionata per segnalare la maggiore vulnerabilità, si richiama la legge n. 18/1975, il cui art. 1 stabilisce espressamente che “La persona affetta da cecità congenita o contratta successivamente, per qualsiasi causa, è a tutti gli effetti giuridici pienamente capace di agire, purché non sia inabilitata o interdetta a norma degli articoli 414, 415 e 416 del codice civile.”.

Ai sensi dell’art. 2 della medesima legge, inoltre, “La firma apposta su qualsiasi atto, senza alcuna assistenza, dalla persona affetta da cecità, è vincolante ai fini delle obbligazioni e delle responsabilità connesse.”

Tanto premesso, si segnala che dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese dalle parti non risulta che il ricorrente sia inabilitato o interdetto, con la conseguente legittimità della conclusione del contratto (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 6677/2024).

Quanto poi alla contestazione sulla valutazione erronea del merito creditizio, il ricorrente allega documentazione contrattuale attestante la sussistenza di un mutuo ipotecario, stipulato ad aprile 2010, nonché di una cessione del quinto stipulata ad agosto 2024, un'apertura di credito concessa ad agosto 2020 e due prestiti personali stipulati a gennaio e luglio 2025 (quello di gennaio ha formato oggetto del ricorso deciso questo Collegio con la citata pronuncia n. 7686/2025), tutti con intermediari diversi dalla resistente, evidenziando che il proprio indebitamento complessivo ammonta al "105%" del proprio reddito al momento della concessione del finanziamento da parte della resistente.

Al riguardo, si rammenta che l'art. 124-*bis* T.U.B., recependo l'art. 8 della direttiva 2008/48/UE, prevede che, prima della stipula del contratto o prima di procedere ad un aumento significativo dell'importo totale del credito, *"il finanziatore valuta il merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente"*.

La Corte di Giustizia UE, pronunciandosi sulla sanzione civilistica da applicare alle violazioni dell'art. 8 della citata direttiva 2008/48/CE (ora art. 18 direttiva UE 2023/2225), ha ritenuto che gli ordinamenti degli Stati membri possano legittimamente prevedere e applicare il rimedio della nullità del contratto con annessa caducazione del diritto del creditore di esigere qualsiasi forma di corrispettivo.

Nel nostro ordinamento, tuttavia, non è prevista una specifica sanzione per l'omissione o l'erroneità della valutazione del merito creditizio (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 18218/2020).

Secondo il costante orientamento dell'Arbitro, in assenza di una specifica sanzione l'unica conseguenza astrattamente applicabile per l'omissione o l'erroneità della valutazione del merito creditizio è il risarcimento del danno per violazione dei generali principi di correttezza e buona fede.

E' stato condivisibilmente statuito che, al di fuori delle ipotesi di lapalissiana violazione del dovere di buona fede nella fase di formazione del contratto (che deve essere provata dal ricorrente, così come il nesso causale rispetto ai danni lamentati), *"un presunto obbligo del finanziatore di valutare, nell'interesse del consumatore, la convenienza economica dell'operazione di finanziamento e di ammonire il finanziato della insostenibilità degli impegni che costui, in ragione di una decisione propria e consapevole, abbia assunto, e finanche di impedirne l'assunzione, equivarrebbe a predicare la sussistenza di uno specifico obbligo di protezione di cui non v'è alcuna traccia, allo stato, nel nostro diritto positivo"* (Collegio di Napoli, decisione n.7225/2023, già citata).

Nel caso di specie, il ricorrente non ha formulato una domanda di risarcimento del danno ma ha chiesto la *"rivalutazione del tasso di interesse appropriato o risoluzione del contratto per pratica estorsiva della firma"*.

Quanto poi all'inclusione nel calcolo del reddito complessivo dell'indennità di accompagnamento percepita, contestata dal ricorrente, si osserva che secondo questo Collegio rientra nella discrezionalità dell'intermediario individuare le informazioni e le modalità sulla base delle quali procedere alla valutazione del merito creditizio del cliente (ex multis Collegio di Bari, decisioni nn. 7686/2025, 18218/2020 e 20102/2020).

Tale interpretazione si fonda su quanto statuito dalla Corte di Giustizia dell'UE con la sentenza del 18/12/2014 (CA Consumer Finance, C-449/13), secondo cui *"La direttiva 2008/48 non specifica in modo esaustivo le informazioni in base alle quali il creditore deve valutare la solvibilità del consumatore né precisa se, e secondo quali modalità, tali informazioni debbano essere controllate. Al contrario, il testo dell'articolo 8, paragrafo 1, della direttiva 2008/48, letto alla luce del considerando 26 della stessa, concede un potere discrezionale al creditore al fine di stabilire se le informazioni di cui dispone siano sufficienti o meno per attestare la solvibilità del consumatore e se debba verificare dette informazioni tramite altri elementi."*

Ad ogni buon conto, l'intermediario rileva, in generale, che ogni richiesta di finanziamento è sottoposta a un attento esame che si basa su elementi obiettivi e su valutazioni discrezionali.

Fa presente che alcuni dati obiettivi sono atti a verificare il livello di indebitamento e, entro certi limiti, la propensione alla puntualità nei rimborsi.

Al riguardo, segnala che il ricorrente era cliente dal 2006 con rimborsi regolari e che ha ricevuto riscontro positivo dai sistemi di informazioni creditizie/banche dati, anche pubbliche.

Aggiunge che altri elementi attengono alla valutazione della pratica nel suo complesso, come anzianità anagrafica e lavorativa del richiedente, stabilità del rapporto lavorativo, la natura del reddito dichiarato, la storicità di eventuali rapporti preesistenti con la società e con gli altri intermediari finanziari, l'eventuale presenza ravvicinata di richieste di accesso al credito, il rapporto rata/reddito, le garanzie presenti, come nel presente caso.

Rileva, infine, che la richiesta di finanziamento mirava ad agevolare il cliente nella gestione dei propri diversi mutui, consolidandoli in un unico finanziamento e di conseguenza in un'unica rata mensile: mediante il finanziamento in oggetto, concesso per € 30.000,00, il ricorrente ha estinto un precedente finanziamento con altro intermediario avente debito residuo di € 19.015,19 (ulteriore rispetto a quelli allegati in sede di repliche) nonché una linea di credito *revolving* con essa intrattenuta (saldo € 3.112,37).

Ne consegue che non risulta censurabile la condotta dell'intermediario in ordine alla concessione del credito al ricorrente, considerato altresì che *“non può ritenersi sussistente un diritto del beneficiario di un prestito ad ottenere la rinegoziazione delle condizioni originariamente pattuite, attenendo tali scelte alla valutazione del credito e rientrando pertanto nell'autonomia gestionale e nella discrezionalità della banca”* (Collegio di Bari, decisione n. 2901/2025).

Alla luce del complesso delle deduzioni e delle argomentazioni sopra riportate, il ricorso non è meritevole di accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE