

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 06/02/2026

FATTO

Con ricorso del 4.9.2025, parte attrice riferisce che, in data 13.8.2025, all'atto di acquisto di un elettrodomestico dal costo di € 450,00, le veniva proposto di finanziare l'importo mediante l'utilizzo del prodotto Pagobancomat *** a costo zero; preso atto della vantaggiosa promozione, sceglieva di usufruire dell'offerta e, quindi, di pagare € 150 e di spalmare il residuo in tre rate mensili da € 100 ciascuna, con prelievo pre-autorizzato sulla carta di debito. Dopo aver fornito all'esercente la tessera sanitaria e un documento di riconoscimento, entrambi in corso di validità, veniva avviata l'istruttoria, che si concludeva con la notifica del rifiuto della richiesta. Stupita dal rifiuto, presentava reclamo alla resistente in data 14.8.2025, al quale faceva seguito un riscontro generico e vago del 2.9.2025. Il ricorrente non comprende quale motivo abbia potuto determinare il rifiuto del finanziamento. In questa sede non viene avanzata alcuna pretesa risarcitoria, avendo il ricorrente solo interesse a chiedere un accertamento sulla correttezza e regolarità dell'operato dell'intermediario.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario eccepisce che il 13.8.2025 il ricorrente richiedeva l'apertura di una linea di credito di € 300,00 per l'acquisto di un elettrodomestico, presso il rivenditore partner della resistente. Sempre in tale data, dopo la comunicazione del diniego della richiesta di credito contenente le relative motivazioni, il cliente procedeva immediatamente all'acquisto dell'elettrodomestico attraverso pagamento a saldo. Con lettera del 14.8.2025, il ricorrente proponeva reclamo, chiedendo informazioni circa il motivo del rifiuto della richiesta di apertura di credito; la resistente riscontrava tale missiva il 2.9.2025, con cui precisava la complessità del processo di valutazione del credito, comunicando che nel caso in esame si trattava di un processo decisionale automatizzato suscettibile di rivalutazione. Il ricorrente si è determinato a presentare il ricorso per cui è causa, con il quale lamenta il rifiuto della richiesta di apertura della linea di credito *revolving*: il ricorso ha natura consulenziale, in quanto il ricorrente si limita genericamente a chiedere di accertare e dichiarare la correttezza dell'operato dell'intermediario in relazione al rifiuto di una richiesta di apertura di credito; egli richiede altresì la verifica di una presunta segnalazione non meglio precisata presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), della quale inoltre non viene fornita alcuna prova. Tra gli allegati al ricorso, infatti, non si rinvenivano visure e/o estratti di nessuno dei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) a comprova di quanto asserito da controparte, né viene contestata l'illegittimità della presunta segnalazione.

Vi è una palese situazione di carenza di interesse ad agire, avendo il cliente dichiarato di aver prontamente pagato con bancomat l'intera somma, senza di fatto dare alla scrivente la possibilità di rivalutare la richiesta di credito precedentemente gestita dal processo automatico di accettazione. Il ricorso è altresì nullo per indeterminatezza del *petitum* e inammissibile per difformità tra reclamo e ricorso: invero, nel reclamo il ricorrente ha lamentato la mancata concessione di una apertura di credito *revolving* di € 300,00; in questa sede aggiunge un'ulteriore richiesta in ordine a una presunta segnalazione nei SIC. La domanda è irricevibile, così come statuito dal Collegio di coordinamento con decisione n. 6182/2013, secondo cui è indubbio come nel nostro ordinamento giuridico «non può dirsi esistente un obbligo dell'intermediario di erogare credito, né tantomeno l'ABF può sostituirsi a un intermediario per valutare la convenienza di un'operazione e per imporgli la concessione di un finanziamento». La richiesta di spiegazioni in merito al rifiuto dell'apertura di credito risulta, oltre che prontamente riscontrata in sede di reclamo, anche comunicata contestualmente al rifiuto della richiesta di credito; la resistente non ha avuto materialmente la possibilità di rivalutare la richiesta di apertura di credito, avendo il ricorrente immediatamente proceduto con il pagamento a saldo come chiaramente affermato dal ricorrente stesso. Ogni richiesta di finanziamento è sottoposta ad una complessa valutazione ispirata a principi di prudenza nell'erogazione dei finanziamenti e di prevenzione dell'eventuale rischio di sovraindebitamento. Tutte le richieste sono sottoposte ad un attento esame basato su dati obiettivi. Alcuni dati obiettivi sono atti a verificare il livello di indebitamento e, entro certi

limiti, la propensione alla puntualità nei rimborsi. Altri elementi, come comunicato al cliente contestualmente alla comunicazione di rifiuto, attengono alla valutazione della pratica nel suo complesso; a titolo esemplificativo, nel corso dell'istruttoria si considerano l'anzianità anagrafica e lavorativa del richiedente, la stabilità del rapporto lavorativo, la natura del reddito dichiarato, la storicità di eventuali preesistenti rapporti con la nostra società e con gli altri Intermediari Finanziari, l'eventuale ravvicinata presenza di richieste di accesso al credito, il rapporto rata/reddito, il profilo di eventuale presenza a garanzia. Tale complesso meccanismo di valutazione, che nel caso specifico era stato eseguito da un processo decisionale automatizzato, è sempre successivamente sottoponibile ad una rivalutazione, possibilità che nel caso in esame è stata preclusa dalla scelta del ricorrente di provvedere immediatamente all'acquisto dell'elettrodomestico con pagamento a saldo.

In sede di repliche, parte ricorrente ribadisce che la condotta dell'intermediario è stata lacunosa e poco trasparente.

In sede di controrepliche, la resistente ribadisce la complessità degli algoritmi posti alla base dei criteri di accettazione delle domande di credito e l'insindacabilità della valutazione del merito creditizio.

In relazione alle rispettive argomentazioni, parte ricorrente formula le seguenti richieste all'Arbitro: «accertare sia la correttezza e buona fede osservata dall'intermediario nella fase istruttoria e post dell'operazione di finanziamento rifiutata nonché il pieno rispetto della vigente normativa recata dal TUB e dalla specifica normativa sul credito al consumo anche in sede di segnalazioni operate in SIC». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di: «in via preliminare: accertare l'inammissibilità del ricorso per le ragioni in narrativa; in via principale e nel merito: rigettare tutte le domande formulate dal ricorrente nei confronti [dell'intermediario], in quanto assolutamente infondate per i motivi suesposti»; formula inoltre diverse eccezioni di rito.

DIRITTO

1. L'intermediario eccepisce la consulenzialità del ricorso, in quanto il ricorrente si limita genericamente a richiedere di accertare e dichiarare la correttezza dell'operato dell'intermediario in relazione al rifiuto di una richiesta di apertura di credito. Come è noto, secondo orientamento condiviso dei Collegi, il ricorso è consulenziale e quindi inammissibile se la richiesta appare risolversi piuttosto in una generica verifica di correttezza dell'operato dell'intermediario avente carattere consulenziale che l'Arbitro non può fornire, in quanto organo chiamato a dirimere controversie sulla base di fatti dedotti e provati e non già a rilasciare pareri o a rendere servizi di natura consulenziale ai ricorrenti (cfr. *ex multis* Collegio di Bari, decisioni n. 17998/2020 e n. 12260/2020). Nel caso di specie, il ricorrente lamenta il rifiuto di una richiesta di apertura di linea di credito *revolving* a spendibilità limitata di € 300,00 per l'acquisto di un elettrodomestico.

Già in sede di riscontro al reclamo l'intermediario aveva precisato che tutte le richieste di finanziamento sono sottoposte ad un esame che si basa su plurimi elementi, non legati alla sola presenza di negatività attuali o pregresse. L'intermediario aveva chiarito altresì che la valutazione era stata effettuata tramite un processo decisionale automatizzato, e che il ricorrente avrebbe potuto richiedere una nuova valutazione personale (che non è stata richiesta, perché dopo il rifiuto il ricorrente ha pagato integralmente l'elettrodomestico). Non soddisfatto del riscontro, in questa sede il ricorrente chiede di accertare la correttezza e la buona fede tenuta dall'intermediario nella fase pre-istruttoria e il rispetto della vigente normativa sul credito al consumo. Il ricorrente precisa di non articolare una domanda di risarcimento del danno.

Tuttavia, dalla documentazione in atti, al di là della formulazione forse non del tutto perspicua del ricorrente, che agisce senza assistenza tecnica, emerge che egli lamenta presso l'Arbitro il comportamento che ha condotto l'intermediario a rifiutare il fido richiesto, ritenendo egli di presentare i

requisiti sufficienti a riceverlo. Si ritiene pertanto di superare la censura preliminare e, sul punto, di valutare nel merito la domanda.

2. L'intermediario eccepisce la difformità tra reclamo e ricorso, per aver il ricorrente solo in questa sede avanzato contestazioni su possibili segnalazioni nei SIC. Anche con riferimento a questo profilo, la domanda è volta a verificare "la correttezza" di *presunte* segnalazioni. alcuna contestazione relativa ai SIC è stata formulata con il reclamo.

Sulla necessità che il ricorso sia preceduto da reclamo, cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2303 del 3.3.2025: «il reclamo non configura una semplice condizione di procedibilità, ma presenta caratteristiche del tutto particolari, che lo collocano all'interno dello stesso procedimento, data l'utilizzabilità ai fini della decisione degli atti raccolti nel corso del suo svolgimento. Lo stretto collegamento tra reclamo e ricorso comporta che il ricorso debba avere ad oggetto «la stessa questione esposta nel reclamo», a pena di inammissibilità (*arg. ex* decisione Collegio di coordinamento n. 15400 del 22.6.2021), con l'unica eccezione della domanda di risarcimento del danno, proponibile anche per la prima volta in ricorso qualora "il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo" (Disposizioni, sez. VI, *Procedimento e decisione*, § I, "Avvio del procedimento")».

Questa specifica domanda è quindi da ritenersi inammissibile.

3. Quanto al rifiuto del fido, il Collegio ribadisce che, come è noto, la valutazione del merito creditizio è di stretta competenza dell'ente erogatore e sul punto si possono soltanto censurare eventuali violazioni della normativa sulla trasparenza ovvero comportamenti non collaborativi dell'intermediario. Va però messo in luce, da un lato, che quest'ultimo ha spiegato bene al richiedente le motivazioni del rifiuto, la procedura seguita per pervenirvi, nonché la possibilità, ivi prevista, di rivedere tale rifiuto tramite una seconda istanza; dall'altro, che il ricorrente ha preferito procedere all'acquisto del bene in contanti, senza chiedere la rivalutazione della richiesta di prestito inizialmente negata.

Non emergono perciò, ad avviso del Collegio, elementi per censurare il comportamento dell'intermediario e, quindi, per accogliere il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE