

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 23/03/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- di aver inviato all'intermediario una pec, in data 8.10.2025, contenente la propria documentazione identificativa, per avere informazioni circa la posizione NDG *****262;
- che le informazioni richieste riguardavano la conferma della titolarità del credito, dettaglio importi, coordinate bancarie, chiarimenti sull'arretrato e proposta di piano di rientro;
- che l'intermediario non ha fornito riscontro nei termini previsti dalla normativa di trasparenza;
- che, in data 18.11.2025, ha presentato un formale reclamo, inviato anche alla banca d'Italia;

- che l'intermediario comunque non ha fornito riscontro, precludendogli di fatto la possibilità di effettuare pagamenti con "certezza di efficacia liberatoria".

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che:

- occorre premettere che già in data 22.09.2025 aveva inviato a controparte la comunicazione di cessione pro soluto del credito e del relativo contratto, informandola:
 - delle cessioni di cui era stata data notizia con pubblicazione in Gazzetta Ufficiale in data 24.07.2025 per la parte II n. 87 e 26.07.2025, per la parte II n. 88;
 - che il credito complessivo scaduto ammontava a € 3.563,98;
 - delle coordinate bancarie ove effettuare il pagamento nonché dei contatti a cui rivolgersi per eventuali richieste e/o chiarimenti;
- a seguito di tale comunicazione la ricorrente inviata una pec, in data 8.10.2025, contenente la richiesta di conferma della titolarità del credito, del dettaglio degli importi, coordinate bancarie, chiarimenti sull'arretrato e proposta del piano di rientro, seguita da un successivo reclamo;
- in primo luogo, la parte ricorrente ha proposto il ricorso all'Abf prima dello spirare del termine di 60 giorni, tenuto conto che il reclamo è stato inviato in data 19.11.2025 e il ricorso è stato presentato nel dicembre 2025;
- in secondo luogo, le informazioni richieste dalla parte ricorrente sono già state fornite;
- infatti, sulla richiesta relativa alla titolarità del credito rileva la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale che realizza un fenomeno di pubblicità produttivo degli effetti di cui all'art. 1264 c.c., che vale quale notifica anche per i debitori ceduti;
- in terzo luogo, nella stessa lettera del 22.09.2025 ha già indicato alla ricorrente l'importo del debito residuo a tale data, pari a € 3.563,98, oltre i dati bancari ove effettuare il bonifico e i recapiti a cui rivolgersi per informazioni;
- ne consegue che non sussiste alcuna violazione degli obblighi di trasparenza;
- in ogni caso, posto che fornirà riscontro al reclamo nei termini di legge, l'ammontare attuale del credito verso la ricorrente è pari a € 6.618,79.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:

- il ricorso non riguarda la validità formale della cessione del credito, bensì la mancata risposta dell'intermediario alle richieste di trasparenza e chiarimento inviategli a partire dall'8.10.2025;
- ha sempre manifestato la volontà di adempiere, chiedendo esclusivamente di conoscere con certezza il soggetto legittimato a avere informazioni sui pagamenti e sulle modalità corrette di versamento con efficacia liberatoria, nonché il dettaglio analitico dell'importo effettivamente dovuto, anche in considerazione della cessione del credito intervenuta nel luglio 2025;
- le informazioni prodotte dall'intermediario resistente nelle controdeduzioni risultano fornite solo in sede di procedimento ABF e confermano che, fino a tale momento, non aveva ricevuto risposte puntuali e complete alle proprie richieste, nonostante il decorso dei termini previsti dalla normativa sulla trasparenza;

- è pertanto evidente la violazione oggetto del ricorso consiste nel protratto silenzio dell'intermediario e nella conseguente situazione di incertezza che le ha impedito di adempiere con piena tutela dei propri diritti.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:

- le informazioni richieste dalla ricorrente erano tutte già contenute nella lettera del 22.09.2025;
- la richiesta dell'8.10.2025 era formulata più che altro a vagliare la possibilità di un piano di rientro, circostanza il cui mancato riscontro non può certo definirsi una violazione degli obblighi di trasparenza, già evasi con comunicazione del 22.09.2025;
- in ogni caso, la ricorrente non ha dato modo di fornire riscontro in quanto prima della scadenza del termine di 60 giorni ha presentato il ricorso;
- pertanto, non si è creata alcuna situazione di incertezza né alcun protratto silenzio ascrivibile alla banca, che ha fornito alla ricorrente, sin dall'inizio, tutti i dati per adempiere.

Ciò posto, la parte ricorrente chiede che l'Arbitro Bancario Finanziario accerti la violazione, da parte dell'intermediario degli obblighi di trasparenza, correttezza e risposta tempestiva alle richieste del cliente e al reclamo del 18.11.2025.

Chiede inoltre che l'Arbitro voglia ordinare all'intermediario di fornire alla ricorrente una risposta completa e documentata, comprensiva della conferma della titolarità del credito, del dettaglio analitico e aggiornato degli importi dovuti, dei criteri di calcolo dell'arretrato, nonché delle coordinate bancarie ufficiali e dell'intestazione corretta del beneficiario per l'effettuazione dei pagamenti.

Chiede, infine, il rimborso del contributo versato per la presentazione del ricorso e l'adozione di ogni altra misura ritenuta opportuna a tutela della propria posizione

L'intermediario resistente chiede il rigetto integrale del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente contesta il mancato riscontro da parte dell'intermediario alle proprie richieste di chiarimenti finalizzate ad ottenere le informazioni necessarie ad effettuare pagamenti con efficacia liberatoria.

L'intermediario ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancato rispetto dei termini per la presentazione del ricorso. In particolare, il ricorso (datato 15.12.2025) sarebbe stato proposto prima del decorso del termine di 60 giorni dall'invio del reclamo (che, nella prospettazione della resistente, sarebbe stato proposto in data 19.11.2025).

Il Collegio osserva che:

- parte ricorrente, in data 19.11.2025, ha scritto all'intermediario resistente e, per conoscenza all'Autorità di Vigilanza, sollecitando il riscontro a una propria precedente richiesta dell'8/10/2025, lamentando il mancato rispetto del termine previsto dalla normativa di Trasparenza;
- in data 8.10.2025, la ricorrente ha effettivamente inviato una comunicazione – la cui ricezione non è contestata dalla resistente - con cui ha: i) inviato il modulo di

identificazione e adeguata verifica della clientela debitamente compilato; ii) proposto di concordare un piano di rientro in 12 mesi da aggiungere al regolare pagamento delle rate del mutuo; iii) chiesto conferma delle coordinate bancarie ufficiali per l'accredito delle rate ordinarie e delle rate di rientro; iv) chiesto conferma, al fine di evitare errori o doppio pagamenti, che l'importo arretrato di € 3.563,98 si riferisse a rate maturate prima della cessione del luglio 2025.

- tale richiesta di chiarimento non è stata riscontrata;
- in data 15.12.2025 la ricorrente ha presentato il ricorso all'ABF.

Il ricorso risulta, pertanto, proposto oltre i 60 giorni rispetto alla prima comunicazione del 8.10.2025, data nella quale il cliente aveva già posto l'intermediario resistente nelle condizioni di comprendere le doglianze del cliente poi riprese in sede di ricorso.

L'eccezione dell'intermediario è dunque respinta.

Venendo al merito, nel contestare il mancato riscontro alle proprie precedenti missive, parte ricorrente richiede in questa sede conferma dei seguenti dati:

- a) titolarità del credito;
- b) dettaglio analitico e aggiornato degli importi dovuti;
- c) criteri di calcolo dell'arretrato;
- d) coordinate bancarie ufficiali;
- e) intestazione corretta del beneficiario per i pagamenti.

In proposito l'intermediario dichiara:

- che l'avvenuta cessione del credito verso la ricorrente alla M**** SPV, è stata ritualmente notiziata in Gazzetta Ufficiale ai sensi dell'art. 7.1 della legge 130/1999;
- di aver in ogni caso già fornito le informazioni richieste con propria comunicazione del 20/09/2025 prima della proposizione del ricorso;
- che fornirà riscontro al reclamo nei termini di legge.

Al fine di valutare il soddisfacimento delle richieste della parte ricorrente, il Collegio rileva che la comunicazione del 22/09/2025 – la cui ricezione non è contestata dalla parte ricorrente – contiene in effetti le informazioni riguardanti i punti a), d) ed e), mentre, con riferimento alle richieste sub b) e c) viene quantificato un importo di € 3.563,98 pari agli "importi in arretrato".

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha aggiornato l'importo a € 6.618,79 e rinviato – per la relativa quantificazione - al piano di ammortamento prodotto in atti.

Per quanto non espressamente indicato dall'intermediario, il Collegio osserva che l'importo di € 3.563,98 parrebbe derivare dalla somma di n. 7 rate del finanziamento, di € 509,14, non pagate (come si desume dal piano di ammortamento). Allo stesso modo, l'ammontare del debito pari a € 6.618,79, indicato dall'intermediario come debito alla data delle controdeduzioni, sembrerebbe derivare da precedente debito (€ 3.563,98) cui devono aggiungersi ulteriori n. 6 rate di € 509,14 ciascuna.

Posto quanto sopra, pur sottolineando che nelle interlocuzioni con il proprio cliente l'intermediario non sembra aver fornito tutti gli elementi utili a ricostruire agevolmente i calcoli, il Collegio ritiene che le domande di parte ricorrente non possano essere accolte.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.