Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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:

- nel corso del mese di ottobre 2025, trovando vantaggiosa l'offerta della banca resistente, contattava l'Istituto per effettuare la surroga del suo mutuo presso lo stesso;
- tramite la filiale di Novara, dopo aver recuperato tutti i documenti richiesti, inoltrava formale domanda di surroga all'istituto;
- la filiale le comunicava però che la banca non intendeva intrattenere alcun rapporto con la stessa istante, poiché il suo nominativo era inserito in un suo sistema interno di

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

antiriciclaggio in relazione all'estinzione di una carta prepagata, circostanza della quale nulla le è mai stato comunicato;
- la mancanza di trasparenza bancaria nei suoi confronti ha determinato l'impossibilità di accedere al credito a condizioni più vantaggiose (TAEG del 2,45% in 30 anni, rispetto al suo attuale del 3,68% sempre in 30 anni).

L'intermediario resistente, nelle controdeduzioni, ha affermato quanto segue:
in fatto
- nel reclamo l'odierno ricorrente faceva riferimento ad una carta prepagata e ad una vicenda che avrebbe comportato il divieto di nuove aperture di rapporti nei suoi confronti per presunti "motivi di antiriciclaggio". Nel medesimo reclamo, la surroga del mutuo veniva prospettata quale evento causalmente collegato alle richieste ivi formulate, che si sostanziavano, da un lato, nella domanda di restituzione di somme asseritamente giacenti sulla carta al momento del blocco e dall'altro, nella richiesta di chiarimenti in ordine alla posizione anagrafica e a una presunta segnalazione negativa;
- la richiesta di restituzione di un presunto capitale residuo risulta del tutto infondata in fatto – come risulta già dalla risposta al reclamo - oltre che irricevibile sotto il profilo temporale. Il blocco della carta è infatti avvenuto nel 2013 e non nel 2017, con la conseguenza che qualsiasi pretesa - sebbene non mossa - risulterebbe non solo estranea alla cognizione temporale dell'ABF, ma comunque ampiamente prescritta;
- la richiesta di chiarimenti sulla posizione anagrafica e sulla presunta "segnalazione" è stata puntualmente evasa dalla banca, come emerge dalla risposta al reclamo anch'essa prodotta dal ricorrente. Si trattava, infatti, di una segnalazione meramente interna alla banca, riservata, non visualizzabile da alcun intermediario e, più in generale, priva di qualsiasi rilevanza esterna e dunque, inidonea a incidere negativamente sull'accesso al credito nel sistema finanziario;
- la rappresentazione fattuale riportata nella denuncia presentata dal ricorrente nel 2013 all'Autorità Giudiziaria (all. 2), è di per sé sufficiente a giustificare il ritiro della carta di cui si discute e la successiva chiusura dei rapporti (o la non apertura di nuovi), perché coinvolge il profilo fiduciario dei rapporti.

In via preliminare e di merito
- il ricorso va dichiarato inammissibile avendo il ricorrente ampliato e, di fatto, completamente mutato l'oggetto delle domande rispetto a quanto dedotto in sede di reclamo;
- il ricorso, infatti, non verte più sugli eventi contestati nel reclamo, bensì sul diniego opposto dalla banca alla richiesta di surroga del mutuo, ritenuta dal ricorrente conveniente. Tale doglianza non era stata in alcun modo formulata nel reclamo e risulta, pertanto, inammissibile alla luce delle Disposizioni della Banca d'Italia, le quali stabiliscono espressamente che il ricorso deve avere ad oggetto la medesima questione esposta nel reclamo (Sezione VI, par. 1);
- in ogni caso, è principio consolidato che non sussiste alcun obbligo giuridico di concedere credito o di rinegoziare rapporti esistenti, essendo tali scelte espressione della libertà di iniziativa economica tutelata dall'art. 41 Cost. e sottratte al sindacato di merito;

- del tutto irrilevanti appaiono, inoltre, le affermazioni relative a una presunta segnalazione ovvero alla dedotta mancata conoscenza della chiusura della carta prepagata, avvenuta nel 2013. Tali circostanze risultano, da un lato, prescritte e comunque estranee alla cognizione temporale dell'ABF e, dall'altro, manifestamente strumentali, posto che il ricorrente afferma di non essersi avveduto né del blocco della carta nel 2013, né del successivo recesso dal rapporto nel 2017;
- la domanda risarcitoria, oltre che infondata nel merito, risulta del tutto generica e priva di prova, risolvendosi nella richiesta al Collegio di valutare un danno non allegato né circostanziato, attribuendogli una funzione meramente consulenziale, estranea alle sue funzioni.

Parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato quanto segue:

- non è vero che si è disinteressata alle sorti della carta oggetto di segnalazione; come dimostrano le e-mail che produce, ha sollecitato attivamente la risoluzione della problematica relativa alla carta prepagata e la regolarizzazione della propria posizione anagrafica;
- la filiale stessa confermava la presa in carico della pratica e delle sue richieste, ammettendo implicitamente la persistenza di un rapporto aperto e la necessità di una gestione interna. Ne consegue che la tesi dell'inerzia del cliente è palesemente infondata;
- la mancata risoluzione del problema non è dipesa da un suo disinteresse, bensì dall'inefficienza organizzativa della banca che, nonostante i ripetuti solleciti e le rassicurazioni fornite dalla filiale, non ha dato seguito alle sue richieste, trascinando la situazione fino al diniego della surroga del 2025;
- è infondata l'eccezione d'inammissibilità del ricorso per mancata corrispondenza con il reclamo: il reclamo originario verteva sulla contestazione di una segnalazione interna che le impediva di operare; la richiesta di surroga del mutuo dell'ottobre 2025 non costituisce un nuovo oggetto, ma rappresenta l'evento che ha reso attuale e concreto il danno derivante dalla condotta della banca;
- la banca sostiene che qualsiasi pretesa sia prescritta, definendo le vicende come risalenti al 2013 o 2017. Le prove documentali allegate smentiscono tuttavia tale tesi: le e- mail allegate provano che nel 2022 la banca trattava ancora la pratica come aperta e in corso di istruttoria, interrompendo di fatto ogni termine di prescrizione e dimostrando il suo interesse costante per la risoluzione della vicenda;
- invita la banca a fornire prove documentali circa la cessazione di tale carta nel 2017, non avendo mai ricevuto comunicazioni in merito; al contrario, tramite la filiale di Novara, nel corso degli anni traspariva una presenza sia della carta sia di una pratica per sbloccarla e restituirla;
- la banca ammette l'esistenza di una "segnalazione meramente interna" che, sebbene definita "riservata", ha prodotto effetti discriminatori esterni, impedendo allo scrivente di accedere a condizioni di mercato migliorative (surroga al 2,45% contro l'attuale 3,68%);
- la banca sostiene che il ritiro della carta nel 2013 fosse giustificato da motivi fiduciari, ma non ha mai fornito prove o comunicazioni formali al riguardo prima del presente contenzioso;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- tale comportamento viola i doveri di buona fede e correttezza (artt. 1175 e 1375 c.c.) e il diritto del cliente alla trasparenza sui dati che lo riguardano;
- la banca richiama la propria libertà di iniziativa economica (art. 41 Cost.) per giustificare il diniego della surroga. Tale discrezionalità, però, non può tradursi in un agire arbitrario basato su dati interni mai rettificati o chiariti nonostante i solleciti documentati del 2022;
- il danno è chiaramente quantificabile nella differenza di tasso d'interesse che è ora costretta a sostenere a causa dell'ingiustificata segnalazione ostativa.

Ulteriormente replicando l'intermediario resistente ha richiamato il contenuto delle controdeduzioni e ha precisato che:

- ogni valutazione in merito ai profili penalmente rilevanti compete esclusivamente all'Autorità Giudiziaria, mentre la banca si è limitata ad adottare le misure di prudenza e autotutela rientranti nella propria sfera di competenza;
- la documentazione prodotta dal ricorrente in sede di replica, oltre a risultare estranea all'oggetto originario del ricorso — che concerne una pretesa risarcitoria per mancato accoglimento della domanda di surroga del mutuo — non appare idonea a dimostrare alcunché;
- le evidenze prodotte, infatti, attestano unicamente che il ricorrente aveva richiesto una verifica in merito alla carta, che la pratica era stata assegnata a una collega temporaneamente assente e che il ricorrente lamentava di non aver ricevuto ulteriori riscontri. Da tali elementi non può in alcun modo desumersi la permanenza in vigore della carta;
- si ribadisce che la carta è stata bloccata nel 2013 e che, alla data odierna, ogni eventuale contestazione nel merito risulta ampiamente prescritta. Il blocco, peraltro, è stato disposto in relazione a una ben definita vicenda giudiziaria, richiamata nella denuncia già prodotta;
- in ogni caso, tali profili risultano del tutto estranei all'oggetto del ricorso, introducendo questioni nuove e mai ritualmente formulate nel reclamo originario;
- non è mai stato in discussione che la carta sia esistita, né che sia stata bloccata e riconsegnata nel 2013; parimenti, non è stato omesso che la definitiva estinzione del rapporto, intesa come cancellazione del rapporto registrato e non della carta, bloccata e riconsegnata nel 2013, sia stata determinata da valutazioni afferenti al profilo fiduciario;
- tuttavia, nessuno di tali elementi configura un obbligo della banca di accogliere la richiesta di surroga, né integra un profilo di responsabilità per il diniego opposto;
- il ricorrente è libero di rivolgersi ad altri intermediari presenti sul mercato, non essendo la banca l'unico operatore offerente il servizio di surroga, né essendo obbligata ad aderire alla richiesta;
- parimenti infondata è la pretesa risarcitoria quantificata nella differenza tra il tasso del 2,45% e quello del 3,68% applicato da altro intermediario. Tale condizione economica è stata liberamente negoziata dal ricorrente con un diverso istituto e non può in alcun modo essere imputata all'odierna resistente, né può sostenersi che il cliente sia "*costretto*" a mantenerla, potendo sempre ricercare sul mercato condizioni più favorevoli presso altri operatori.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF il risarcimento del danno "sia per la mancata trasparenza bancaria sia per il mancato accesso al credito che [le] ha impedito di surrogare il mutuo a un tasso molto più vantaggioso […]"
In sede di repliche ha precisato che il danno coincide con la differenza tra il tasso di interesse offerto dalla banca esistente al momento della domanda di surroga e il tasso di interesse applicato attualmente al suo mutuo (concesso da diverso intermediario).
L'intermediario ha chiesto all'ABF:

- che il ricorso venga dichiarato inammissibile per difetto di coincidenza con il reclamo e per l'assenza di una domanda specifica, concreta e circostanziata;
- in subordine, il rigetto del ricorso, essendo riservata alla banca la valutazione in ordine all'apertura o all'adesione a rapporti di credito e risultando il diniego opposto adeguatamente motivato, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

DIRITTO

Il ricorrente contesta alla banca il mancato accoglimento della sua richiesta di surroga del mutuo, che l'istituto resistente ha giustificato facendo riferimento alla presenza di una segnalazione interna relativa al presunto utilizzo illecito di una carta in passato rilasciata al ricorrente stesso.
Lamenta in proposito carenza di trasparenza da parte della banca, posto che di tale segnalazione nulla le era stato riferito e che, al contrario, la banca le aveva lasciato intendere che in relazione al blocco di tale carta ci fosse una pratica in lavorazione con possibilità di ripristino della stessa. Si duole quindi del mancato accesso a condizioni di mutuo più favorevoli e chiede il risarcimento del danno, quantificandolo nella differenza tra le condizioni di tasso offerte dalla banca convenuta al momento della domanda di surroga e quelle attualmente applicate al suo mutuo da altro intermediario.
L'intermediario resistente eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per mancata corrispondenza con il reclamo: a suo dire, infatti, con il reclamo l'odierno ricorrente chiedeva soltanto la restituzione delle somme presenti sulla carta e chiarimenti sulla sua segnalazione interna.
In proposito il Collegio ritiene che l'eccezione non sia meritevole di pregio, rilevando invero che, al di là delle domande avanzate in sede di reclamo, quest'ultimo conteneva espressi riferimenti alla mancata concessione della surroga del mutuo e al danno conseguente, ricollegando il diniego della banca alla segnalazione interna relativa alla carta prepagata sopra ricordata.
L'intermediario eccepisce altresì l'incompetenza per materia dell'ABF a pronunciarsi sulla domanda del presente ricorso, in quanto generica e volta ad ottenere un'attività di carattere consulenziale del Collegio.
Anche tale eccezione è però infondata in quanto, in chiave di interpretazione conservativa della domanda e tenuto conto anche delle precisazioni offerte nelle repliche, può ritenersi che l'odierno ricorrente intenda ottenere dal Collegio il risarcimento del danno per la condotta asseritamente illegittima della banca in relazione ad una richiesta di surroga del mutuo.

Venendo al merito, sebbene non vi siano evidenze in atti è pacifico che il ricorrente abbia presentato alla banca domanda di surroga di mutuo concesso da intermediario terzo e che tale domanda sia stata respinta.
Il diniego di credito non è in atti; il ricorrente comunque non sembra lamentare di non averlo ricevuto, né di non conoscerne le ragioni, che vengono qui contestate.
Sul punto il Collegio rammenta che, per consolidato orientamento dell'ABF, è riconosciuto all'intermediario autonomia decisionale in ordine all'erogazione del credito ed è precluso al Collegio sostituirsi ad esso nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia, in quanto demandata all'esclusiva discrezionalità dell'istituto di credito. In questo senso si veda Collegio di Coordinamento, decisione n. 6183/2013, che ha altresì precisato che, in caso di diniego, è comunque necessario che l'intermediario collabori con il cliente – in ossequio al dovere generale di cui all'art. 1337 c.c. – e fornisca "adeguate e sollecite informazioni in merito alle ragioni del rifiuto".
Posto che la mancata concessione di surroga del mutuo può inquadrarsi nell'alveo del rifiuto di credito, nel caso di specie, dalla complessiva documentazione versata in atti, il Collegio rileva che:

- parte ricorrente, in base a quanto dalla stessa riferito, ha domandato alla banca resistente la surroga del mutuo nel mese di ottobre 2025;
- a fronte del diniego ricevuto ha presentato reclamo in data 14/10/2025, dal quale sembra evincersi che già in tale fase le erano note le ragioni del rifiuto oppostole dalla banca;
- nel riscontro del 24/11/2025, pur senza (ri)entrare nei dettagli delle ragioni del rifiuto, la banca replica al cliente rassicurandolo sul fatto che (eventuali) segnalazioni interne rivestono carattere di riservatezza e non vengono visualizzate da altri intermediari, con ciò non ostacolando l'accesso al credito del cliente stesso sul mercato;
- per altro verso non risultano in atti evidenze attestanti rassicurazioni fornite dalla banca al cliente in relazione alla positiva valutazione della sua richiesta di surroga: la corrispondenza email versata in atti dal ricorrente in sede di repliche – che risale al 2022 e quindi ad epoca antecedente la richiesta di surroga del mutuo - si riferisce alla richiesta di informazioni circa la carta di prepagata S*** (cui si riferisce la segnalazione interna della banca, risultata ostativa alla concessione della surroga);
- in base alle evidenze prodotte dalla banca, la carta prepagata in questione risulta essere stata bloccata dal 2013 e poi estinta nel 2017;
- anche di tale circostanza l'odierno ricorrente era a conoscenza: nel reclamo del 2025, infatti, riferiva che la carta in questione le era stata ritirata in ragione di una presunta clonazione e che era stata definitivamente chiusa nel corso del 2017.

Tutto ciò posto, sulla base della documentazione in atti, il Collegio ritiene che l'odierno ricorrente sia stato messo tempestivamente a conoscenza delle ragioni del diniego di surroga, tanto che lo stesso le richiama nel reclamo in atti. D'altro canto, non sono state prodotte evidenze di senso contrario, attestanti rassicurazioni della banca tali da fondare l'insorgere di un legittimo affidamento del ricorrente ordine alla concessione della surroga. Infine, il Collegio non riscontra neanche evidenti inadeguatezze delle tempistiche di riscontro della banca, dato che lo stesso ricorrente riferisce di aver

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

avanzato domanda di surroga nel mese di ottobre 2025 e il suo reclamo, per diniego della surroga, è stata avanzato il 14/10/2025.
Poiché la ricostruzione dei fatti che emerge dalla sede istruttoria non evidenzia comportamenti dell'intermediario manifestamente illegittimi, la domanda di risarcimento del danno avanzata da parte ricorrente deve essere respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.