

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| (BO) TENELLA SILLANI | Presidente                                                |
| (BO) PAGNI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) BULLO           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) GENOVESE        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BO) TRAVERSI        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 24/03/2026

### FATTO

Con ricorso presentato in data 13 ottobre 2025, parte ricorrente ha adito l'Arbitro Bancario Finanziario deducendo, nei confronti dell'intermediario convenuto, profili di illegittimità riferiti a tre contratti di finanziamento stipulati tra il 2024 e il 2025, nonché la violazione dell'obbligo di valutazione del merito creditizio.

Espone, in particolare, che, a seguito di visura estratta dalla banca dati CRIF, veniva a conoscenza della complessiva situazione dei finanziamenti attivi a proprio nome e che, con reclamo del 30 aprile 2025, contestava all'intermediario la mancata disponibilità di alcuni contratti di finanziamento, mai consegnati, nonché la violazione dell'obbligo di corretta verifica del merito creditizio.

Rappresenta che le rate dovute al solo intermediario resistente ammonterebbero a euro 574,00 mensili, con assorbimento del 76,53% del proprio reddito, e che l'esposizione debitoria complessiva, considerando anche altri finanziamenti, raggiungerebbe euro 885,00 mensili, a fronte di un reddito pensionistico indicato in circa euro 750,00 mensili, sì da integrare una condizione di conclamata insostenibilità.

Riferisce altresì che, con riscontro del 27 giugno 2025, l'intermediario respingeva le doglianze, richiamando il regolare storico dei pagamenti, nonché la presenza di altri componenti del nucleo familiare percettori di reddito, e allegando la documentazione contrattuale richiesta.

Assume che proprio dall'esame di detta documentazione, visionata per la prima volta anche dalla ricorrente, emergerebbero elementi gravi e univoci circa la natura fraudolenta delle sottoscrizioni relative a tre dei quattro contratti in essere.

In particolare, la ricorrente precisa che con l'intermediario risultano pendenti quattro finanziamenti, dei quali uno riconosciuto e tre disconosciuti, e segnatamente:

1. contratto n. \*\*\*\*898 del 29 novembre 2021, rata euro 124,00, riconosciuto;
2. contratto n. \*\*\*\*102 del 10 novembre 2024, rata euro 166,00, disconosciuto;
3. contratto n. \*\*\*\*460 del 17 dicembre 2024, rata euro 161,00, disconosciuto;
4. contratto n. \*\*\*\*159 del 15 gennaio 2025, rata euro 123,00, disconosciuto.

A sostegno del disconoscimento, deduce:

- di avere sporto denuncia-querela;
- che, in base agli indirizzi IP dei dispositivi utilizzati per la sottoscrizione, i contratti risulterebbero perfezionati in luoghi nei quali la stessa non si sarebbe mai recata;
- di non avere mai ricevuto, sulla propria utenza telefonica, i codici OTP necessari al perfezionamento della firma;
- che nei contratti risultano indicati indirizzi e-mail non riconducibili alla ricorrente;
- che nei tre contratti sarebbero riportate dichiarazioni reddituali false, tra loro difformi e comunque notevolmente superiori al reddito effettivamente percepito.

Sotto tale ultimo profilo, evidenzia che nei contratti disconosciuti risultano indicati redditi mensili pari, rispettivamente, a euro 1.100,00, euro 1.900,00 ed euro 1.500,00, laddove dalla Certificazione Unica prodotta emergerebbe un reddito ben inferiore.

La ricorrente riferisce, inoltre, che uno dei contratti, e precisamente quello n. \*\*\*159, sarebbe collegato all'acquisto di un'opera artigianale mai consegnata e che, in relazione al relativo contratto di acquisto, sarebbe stato esercitato il recesso in data 24 febbraio 2025, mediante PEC indirizzata al solo venditore.

In diritto, sostiene:

- che i tre contratti contestati sarebbero nulli, o comunque inefficaci e inopponibili, poiché mai visionati in fase precontrattuale e mai sottoscritti;
- che la stipulazione di tre contratti in un arco temporale ristretto, in località diverse e distanti tra loro, con dati reddituali tra loro incoerenti e superiori a quelli reali, denoterebbe grave inadeguatezza delle procedure di sicurezza dell'intermediario;
- che l'intermediario avrebbe colpevolmente omesso di prendere atto del recesso esercitato per il contratto collegato al rapporto n. \*\*\*159;
- che l'intermediario avrebbe altresì violato l'art. 124-bis T.U.B., concedendo credito in assenza di un'adeguata valutazione del merito creditizio, nonostante la situazione risultante dalle banche dati fosse già indicativa di una marcata fragilità economica;
- che tale condotta integrerebbe una violazione del principio di "prestito responsabile" e degli obblighi di correttezza e buona fede nelle trattative, con conseguente diritto al risarcimento del danno.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepisce che:

- i finanziamenti in esame sono prestiti finalizzati all'acquisto di beni presso partner convenzionati;
- a seguito delle convenzioni commerciali in essere, ha ricevuto, tramite le società convenzionate, cinque contratti di prestito finalizzato regolarmente sottoscritti dalla ricorrente;
- il contratto di acquisto relativo a una delle operazioni reca una firma identica a quella apposta sul mandato conferito al difensore per la presentazione del ricorso e contiene il richiamo alle condizioni di pagamento del residuo prezzo mediante finanziamento;
- nella comunicazione di recesso prodotta dalla stessa ricorrente si legge che la medesima avrebbe accettato, per la terza volta negli ultimi tre anni, l'acquisto di un'opera d'arte;
- nel reclamo del 30 aprile 2025 non vi sarebbe stato un vero e proprio disconoscimento dei contratti, ma unicamente la contestazione della mancata valutazione del merito creditizio, con richiesta, in via subordinata, di rinegoziazione dell'esposizione debitoria;
- gli esiti delle verifiche interne non hanno evidenziato alcuna frode, risultando che i dati utilizzati per l'istruttoria della prima pratica, pacificamente riconosciuta dalla ricorrente, coincidono con quelli impiegati anche per le successive e che il numero di cellulare cui è stato inviato l'OTP per il completamento della firma è il medesimo indicato in ricorso e nella denuncia, dunque nella disponibilità della ricorrente;
- alla luce di ciò, i contratti devono ritenersi validi, con conseguente obbligo della cliente di proseguire il rimborso;
- non sarebbe comunque dovuto alcun rimborso delle spese di assistenza professionale, non essendo necessaria assistenza tecnica nel procedimento ABF.

Nelle repliche, parte ricorrente precisa che il richiamo al rapporto risalente al 2015 sarebbe inconferente, poiché all'epoca i contratti erano cartacei e sottoscritti di pugno, mentre i rapporti oggi contestati sarebbero stati perfezionati in via digitale mediante una procedura di firma elettronica disconosciuta. Ribadisce l'anomalia degli IP, sostenendo che uno dei contratti risulterebbe sottoscritto, in data 14 gennaio 2025, tramite dispositivo localizzato nei pressi di Palermo, a grande distanza dal luogo in cui essa si trovava. Evidenzia, inoltre, che l'intermediario insisterebbe sulla validità della firma solo perché l'OTP sarebbe stato inviato al proprio numero di cellulare, senza prendere adeguatamente posizione sulla violazione dell'art. 124-bis T.U.B. e sul mancato rilievo del recesso esercitato in relazione al contratto di acquisto collegato.

Nelle controrepliche, l'intermediario insiste per il rigetto del ricorso, richiamando integralmente le argomentazioni già svolte.

## **DIRITTO**

La controversia sottoposta all'esame del Collegio si articola in due distinti profili.

Da un lato, la ricorrente disconosce la paternità di tre contratti di finanziamento formalmente a lei intestati, chiedendo che ne venga dichiarata l'inefficacia nei propri confronti e che siano restituiti gli importi nel frattempo addebitati.

Dall'altro lato, la stessa deduce, in via subordinata, che i finanziamenti sarebbero stati comunque concessi in violazione dell'obbligo di valutazione del merito creditizio di cui all'art. 124-bis T.U.B., con conseguente responsabilità dell'intermediario per avere aggravato una situazione di preteso sovraindebitamento.

1. Sul disconoscimento dei contratti.

In tema di documenti informatici sottoscritti con firma elettronica qualificata o digitale, l'art. 20, comma 1-bis, del Codice dell'Amministrazione Digitale attribuisce al documento efficacia di cui all'art. 2702 c.c., ove sia garantita la riconducibilità all'autore.

Il successivo comma 1-ter prevede, inoltre, che l'utilizzo del dispositivo di firma si presume riconducibile al titolare, salvo prova contraria.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, grava quindi sull'apparente sottoscrittore l'onere di fornire elementi idonei a vincere tale presunzione.

Nel caso di specie, la ricorrente ha dedotto, a sostegno del disconoscimento, la denuncia-querela, la mancata ricezione degli OTP, la non riferibilità degli indirizzi e-mail e l'anomalia degli indirizzi IP. Tali elementi, tuttavia, non risultano sufficienti.

In particolare, i codici OTP risultano inviati all'utenza telefonica indicata dalla stessa ricorrente, da ritenersi nella sua disponibilità, in assenza di prova di utilizzo abusivo.

Né assume rilievo decisivo l'anomalia degli indirizzi IP, poiché, secondo orientamento consolidato, l'uso di IP diversi o il loro rapido mutamento non costituisce, di per sé, indice di frode né prova dell'estraneità del cliente, trattandosi di circostanze compatibili con un utilizzo lecito dei servizi digitali.

Parimenti, l'indirizzo e-mail indicato nei contratti coincide con quello già utilizzato in altro rapporto non disconosciuto.

Rileva, inoltre, una certa evoluzione nella posizione della ricorrente: nel primo reclamo del 30 aprile 2025 la contestazione non era formulata in termini di disconoscimento, ma riguardava prevalentemente la sostenibilità dell'indebitamento e il rispetto del principio di credito responsabile; solo in un momento successivo è stata prospettata la possibile non riferibilità delle sottoscrizioni. Tale sviluppo, pur non precludendo in astratto la difesa, non consente tuttavia di pervenire a una ricostruzione dei fatti pienamente lineare.

Analogamente, con riguardo ai rapporti di acquisto collegati, si osserva che risulta esercitato il diritto di recesso su almeno uno dei contratti relativi all'acquisto di un bene di non trascurabile valore, circostanza che, sul piano oggettivo, presuppone una qualche conoscenza del rapporto, pur senza assumere di per sé carattere decisivo.

A ciò si aggiunge che l'intermediario ha prodotto un contratto di acquisto recante una firma ritenuta conforme a quella utilizzata nel presente procedimento, non specificamente disconosciuta dalla ricorrente, e contenente il richiamo al finanziamento.

Nel complesso, tali elementi non consentono di ritenere raggiunta la prova contraria idonea a superare la presunzione di riconducibilità delle sottoscrizioni elettroniche.

La domanda non può, pertanto, trovare accoglimento sotto il profilo del disconoscimento dei contratti.

2. Sulla dedotta violazione dell'obbligo di valutazione del merito creditizio.

La ricorrente deduce, in via subordinata, che l'intermediario avrebbe violato l'art. 124-bis T.U.B., concedendo credito in assenza di un'adeguata valutazione del merito creditizio e aggravando così una situazione di sovraindebitamento.

Com'è noto, l'art. 124-bis T.U.B., in attuazione della disciplina europea sul credito ai consumatori, impone al finanziatore di valutare il merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni

adeguate, se del caso fornite dal cliente stesso e, ove necessario, acquisite mediante consultazione di banche dati pertinenti.

Questo Arbitro ha chiarito che l'obbligo di verifica del merito creditizio rientra nei doveri precontrattuali di correttezza e buona fede, ma non implica un generale dovere dell'intermediario di impedire al cliente di assumere obbligazioni ritenute da quest'ultimo convenienti o sostenibili. La verifica deve essere svolta con diligenza e su basi oggettive, senza tradursi in una sostituzione del finanziatore alle scelte economiche del cliente o in una tutela generalizzata dal sovraindebitamento. La responsabilità dell'intermediario può configurarsi solo in caso di verifica omessa o gravemente viziata da errori evidenti; grava comunque sul ricorrente l'onere di dimostrare sia la violazione dell'obbligo sia il nesso causale con il danno.

Nel caso in esame, tale prova non può dirsi raggiunta.

La ricorrente fonda la propria censura sulla dedotta insostenibilità degli impegni assunti rispetto ad un reddito mensile da pensione rappresentato, in una prima fase, in circa euro 750,00; successivamente, nella stessa impostazione difensiva, racchiuso in una forbice compresa tra euro 750,00 ed euro 830,00.

Dalla documentazione fiscale prodotta in atti, e segnatamente dalla Certificazione Unica, emerge un reddito annuo di pensione pari ad euro 10.763,00. Considerati gli importi arrotondati delle imposte dirette (euro 666,00) e delle addizionali regionali e comunali (euro 230,00), si ricava un reddito netto annuo disponibile di euro 9.867,00, corrispondente a un importo mensile di euro 822,00, in linea con il range indicato dalla stessa difesa della ricorrente.

Ne deriva che il solo reddito pensionistico risultante dalla documentazione prodotta si colloca a un livello superiore rispetto a quello inizialmente prospettato nel ricorso e assunto quale parametro per il calcolo del rapporto rata/reddito.

Dalla medesima documentazione emergono, invero, elementi riconducibili all'applicazione della cedolare secca, dai quali si desumono redditi di natura fondiaria ulteriori rispetto a quelli espressamente considerati dalla ricorrente. Il Collegio non intende procedere a una puntuale quantificazione di tali entrate, non essendo questo il profilo decisivo; rileva, tuttavia, che la ricostruzione della capacità reddituale offerta dalla parte istante non appare completa, in quanto fondata sul solo reddito pensionistico come se esaurisse l'intera disponibilità economica.

Ne consegue che il quadro reddituale posto a base della domanda si presenta parziale, perché non comprensivo di tutte le entrate desumibili dagli atti; non univoco, essendo il medesimo dato reddituale rappresentato in termini diversi nel corso del procedimento; non pienamente verificabile, ai fini della rigorosa dimostrazione della dedotta condizione di sovraindebitamento.

Anche sotto il profilo probatorio, va rilevato che il contratto riconosciuto n. \*\*\*898 indica un reddito mensile di euro 1.500,00, dato che non sarebbe in sé coerente con la Certificazione Unica prodotta. Tale circostanza rende meno convincente la pretesa di desumere, dai soli importi indicati nei contratti contestati, conclusioni certe sia sull'inattendibilità della documentazione istruttoria, sia sull'automatica imputabilità all'intermediario di eventuali difformità reddituali.

Va inoltre considerato che l'intermediario ha richiamato, già in sede di riscontro al reclamo, la conoscenza pregressa della cliente, il regolare andamento dei rapporti e la presenza di ulteriori elementi reddituali o familiari, rappresentando di aver concesso finanziamenti di importo contenuto sulla base delle informazioni disponibili.

Se è vero che tali elementi non esonerano dall'obbligo di una verifica diligente, è altrettanto vero che, nel caso concreto, la ricorrente non ha offerto una rappresentazione completa e trasparente della propria situazione economico-finanziaria, tale da consentire di accertare una concessione del credito in condizioni di manifesta insostenibilità.

L'orientamento più recente dell'Arbitro richiede, per configurare una responsabilità ex art. 124-bis T.U.B., che emerga una situazione in cui sia evidente, già al momento della concessione, una grave sproporzione tra capacità di rimborso e impegni assunti. Solo in presenza di un quadro siffatto, adeguatamente dimostrato, è stata riconosciuta la violazione dei doveri di buona fede e correttezza. Nel caso in esame, al contrario, la base reddituale allegata dalla ricorrente risulta incompleta e non univoca; il rapporto rata/reddito su cui si fonda la censura è quindi calcolato su presupposti non pienamente dimostrati.

La documentazione in atti non consente, in sintesi, di ritenere provato che il reddito da pensione esaurisca la complessiva capacità reddituale della ricorrente; ne consegue che non risulta provata la dedotta condizione di sovraindebitamento, né può affermarsi che il credito sia stato concesso in modo manifestamente irresponsabile.

La domanda non può, pertanto, essere accolta neppure sotto tale profilo.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può trovare accoglimento in alcuno dei profili dedotti.

Ne consegue il rigetto della domanda, con assorbimento di ogni ulteriore richiesta, anche in ordine alla richiesta di spesa di assistenza professionale.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE