

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 07/05/2026

FATTO

La ricorrente, nel ricorso presentato, afferma che un consulente dell'intermediario le aveva comunicato per iscritto l'esistenza di un presunto disallineamento del codice fiscale, attribuendo la sua identità a quella di un soggetto diverso; che tale errore risultava presente anche nei *ticket* interni della Banca d'Italia, configurando una grave violazione della riservatezza dei dati personali e dell'identità bancaria; che a fronte della richiesta di fornire nuovamente la documentazione identificativa, nonostante un rapporto ultra ventennale, veniva rappresentata la gravità della situazione; che successivamente a tale segnalazione, il consulente interrompeva ogni comunicazione; che da quel momento non erano state fornite le informazioni dovute e, alla data di febbraio 2026, l'intermediario aveva continuato a mantenere una condotta di totale inerzia; che la gestione della vicenda aveva compromesso la tutela dei diritti, determinando un danno morale, psicologico ed emotivo tuttora in corso, oltre al danno già formalmente richiesto; che la ricorrente era disponibile a fornire ogni ulteriore elemento, dettaglio o tracciato ufficiale utile alla verifica dei fatti esposti.

Così conclude: *“Chiedo che l'intermediario venga obbligato a fornire una ricostruzione completa della mia posizione, precisando che qualsiasi eventuale correzione successiva non modifica né attenua la gravità della violazione subita. Il danno morale, psicologico ed emotivo è stato profondo, prolungato e continua tuttora. Chiedo il riconoscimento del risarcimento nei limiti previsti dall'ABF (fino a € 200.000,00). Le richieste di risarcimento già presentate a I* e alla Banca d'Italia, di importo superiore e completamente autonome, restano immutate e non vengono influenzate dal presente ricorso. La violazione rimane nella sua interezza indipendentemente da qualsiasi rettifica successiva.”*

L'intermediario, nelle controdeduzioni rassegnate, rileva che le argomentazioni di controparte sono generiche e poco chiare, rendendo necessaria una ricostruzione interpretativa dei fatti al solo fine di definire la vicenda; che risulta in essere un rapporto di mutuo acceso il 23.12.2005 presso una delle filiali; che nel mese di aprile 2025 veniva presentata, tramite la filiale, una richiesta di sospensione delle rate del mutuo; che in occasione di tale richiesta si rendevano necessari controlli sulla posizione debitoria complessiva, mediante verifiche presso la Centrale Rischi della Banca d'Italia; che dal confronto tra i dati presenti negli archivi dell'intermediario e quelli risultanti in Centrale Rischi emergeva una discrepanza relativa al codice fiscale; che al fine di verificare la correttezza delle informazioni, veniva richiesta nuovamente la documentazione identificativa e chiarimenti sulla variazione del codice fiscale; che in data 25.09.2025 veniva presentato un primo reclamo, seguito da ulteriori istanze, contenenti richieste risarcitorie inizialmente pari a € 500.000,00 e successivamente elevate a € 1.000.000,00 per asseriti danni morali, patrimoniali e identitari; che tali reclami venivano tutti riscontrati tempestivamente ma la cliente, insoddisfatta delle risposte ricevute, proponeva ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario; che la difformità del codice fiscale era riconducibile alla stipula originaria del mutuo, avvenuta con un diverso intermediario, quando i dati anagrafici risultavano intestati in modo differente da quelli successivamente acquisiti a seguito di operazioni societarie; che la richiesta documentale era funzionale all'allineamento dei dati presso la Centrale Rischi, al fine di garantire una corretta e unitaria rappresentazione della posizione; che comunque, in via eccezionale, si provvedeva alla rettifica dei dati direttamente presso la Banca d'Italia, sanando la difformità e unificando le posizioni; che il comportamento tenuto dall'intermediario è pienamente legittimo e conforme alle regole di corretta gestione; che l'eliminazione della discrepanza è avvenuta senza necessità di produzione documentale da parte della cliente, escludendosi la configurabilità di danni morali o psicologici; che i danni lamentati non risultano provati né sotto il profilo dell'esistenza concreta né sotto quello del nesso causale diretto con la condotta contestata; che andava esclusa la risarcibilità del danno in assenza di prova specifica del pregiudizio subito; che la sospensione delle rate del mutuo non è stata deliberata poiché non più di interesse per il cliente, con conseguente regolare prosecuzione del piano di ammortamento.

Ciò premesso, l'intermediario chiede, in via pregiudiziale, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per la sua estrema genericità; in via principale, di dichiarare l'inaccoglibilità del ricorso perché manifestamente infondato in fatto e diritto.

La ricorrente, nelle repliche, contesta la ricostruzione dei fatti di controparte, assumendo che il disallineamento del codice fiscale e dell'identità risultava presente da diversi anni nei sistemi interni e nei tracciati ufficiali, non solo dal 2025; che la gestione della vicenda è stata caratterizzata da un rimpallo di responsabilità tra uffici e strutture, senza che il problema venisse mai affrontato in modo definitivo; che non era mai stata fornita una spiegazione chiara, completa e puntuale in merito all'origine, alla durata e alle conseguenze della violazione riscontrata; che la questione non poteva essere ridotta a una mera difformità formale, avendo comportato l'associazione dell'identità a quella di un soggetto diverso e la trasmissione di dati non corrispondenti alla reale identità presso la Centrale Rischi; che la scoperta della violazione è avvenuta in modo casuale e non a seguito di controlli spontanei o preventivi dell'intermediario; che la richiesta di produrre nuovamente documentazione identificativa, avanzata dopo oltre vent'anni di rapporto, è stata formulata senza adeguate spiegazioni;

che nonostante fosse stata evidenziata la gravità della situazione, l'intermediario aveva interrotto le comunicazioni; che la gestione complessiva della vicenda integrava una violazione prolungata, rilevante e documentata, incidendo sulla serenità personale, sulla tutela dei diritti e sulla fiducia nel rapporto bancario; che la condotta dell'intermediario aveva determinato un danno emotivo e psicologico concreto, manifestatosi in ansia, stress e disagio persistente; che la corretta gestione dell'identità e dei dati personali costituisce elemento essenziale del rapporto fiduciario tra cliente e intermediario; che permaneva pertanto invariata la richiesta risarcitoria, in considerazione della gravità, della durata e delle conseguenze della violazione, nei limiti di competenza dell'ABF; che si confermava la disponibilità a produrre nuovamente la documentazione a supporto, comprensiva di tracciati ufficiali, comunicazioni e atti comprovanti la difformità e la gestione incoerente dell'intermediario.

L'intermediario nelle controrepliche, contesta l'affermazione secondo cui la difformità del codice fiscale e dell'identità sarebbe stata presente da molti anni nei sistemi dell'intermediario; sostiene che il codice fiscale difforme è stato rinvenuto esclusivamente negli archivi della Centrale Rischi della Banca d'Italia e non nell'anagrafe interna dell'intermediario, presso il quale l'identità anagrafica risulta essere sempre stata censita in modo coerente; rileva che i danni lamentati non risultano provati né in sede di reclamo né nell'ambito del procedimento, che non era stata fornita prova di un nesso causale immediato e diretto tra le richieste avanzate dalla filiale e i pregiudizi dedotti e che pertanto - in assenza di prova del danno e del relativo collegamento causale - non sussistono i presupposti per il riconoscimento di alcuna forma di risarcimento, che gli importi richiesti risultano in ogni caso eccedenti i limiti di competenza per valore dell'Arbitro Bancario Finanziario, con conseguente inammissibilità della domanda.

DIRITTO

È dirimente nella presente controversia il rilievo che la domanda della ricorrente supera la competenza per valore dell'ABF.

Infatti, i termini in cui è posta la domanda come precisati nelle conclusioni, comportano un riconoscimento in questa sede di un risarcimento "nei limiti previsti dall'ABF (fino a € 200.000)", ma la riserva della ricorrente di mantenere ferme "le richieste di risarcimento già presentate a I* e alla Banca d'Italia, di importo superiore" che la stessa ritiene "essere completamente autonome, restano immutate e non vengono influenzate dal presente ricorso" con la precisazione che la violazione addebitata a controparte "rimane nella sua interezza indipendentemente da qualsiasi rettifica successiva".

Ciò evidenzia come, nonostante il presupposto dei danni lamentati sia lo stesso, la relativa richiesta superi, complessivamente considerata, la competenza per valore dell'Arbitro, e come l'interesse della ricorrente sia in altra sede per ottenere una liquidazione globale. Dunque, il valore effettivo e potenziale del presente procedimento supera il limite dei € 200.000,00, mentre la domanda avrebbe dovuto essere contenuta nel suddetto limite, con rinuncia espressa ad agire per l'eventuale differenza dinanzi all'Autorità giudiziaria, perché, diversamente opinando, si riscontrerebbe un uso distorsivo e opportunistico del ricorso all'ABF, finalizzato in sostanza alla precostituzione di un titolo da spendere poi in giudizio, con conseguente aggiramento surrettizio del limite di competenza per valore. In questo senso si è espresso recentemente anche questo Collegio milanese, ribadendo, nel decidere sulla

soglia della propria competenza per valore, che *“al fine di rispettare la soglia ...non appare sufficiente la dichiarazione di contenimento.... ma è necessaria... anche la manifestazione inequivoca della volontà di rinunciare, sotto il profilo sostanziale, ai maggiori importi eventualmente spettanti, posto che detta rinuncia ben potrebbe poi essere fatta valere, in via di eccezione, dall’intermediario eventualmente convenuto in giudizio ordinario promosso dal cliente per ottenere le somme che in questa sede non è titolato ad ottenere, in ragione della soglia di competenza ratione valoris”* (Coll.Milano. dec. n.9625 del 4.11.2025, n.6718/2024, n.3940/2023).

Il ricorso va dunque dichiarato inammissibile, con preclusione dell’esame di ogni ulteriore questione prospettata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE