Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente deduce:

- che il proprio coniuge aveva stipulato un finanziamento con la resistente.
- Di risultare fideiussore nonostante non avesse sottoscritto la lettera di fideiussione.
- Di aver sporto denuncia-querela per tentata truffa e falsificazione della sua firma.
- Che, nonostante la contestazione nei confronti dell'istituto mandatario, la resistente aveva segnalato il proprio nominativo a sofferenza.

Parte resistente, nel controdedurre, eccepisce:

- l'inammissibilità del ricorso per difetto di preventivo reclamo e, comunque, per litispendenza attesto che è sottoposto al vaglio dell'autorità giudiziaria l'accertamento della falsità delle

sottoscrizioni apposte sulla lettera di fideiussione e, in ogni caso, per la natura consulenziale della domanda.
- La validità della garanzia fideiussoria.
- L'assenza di segnalazioni a sofferenza a nome della ricorrente.

DIRITTO

L'intermediario eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso, in ragione dell'asserita carenza di preventivo reclamo.

Al riguardo, si osserva che non consta agli atti alcuna evidenza della presentazione di un reclamo nei confronti della resistente. Nel modulo di ricorso la ricorrente afferma di aver presentato reclamo in data 13 marzo 2025. Secondo quanto dichiarato dalla ricorrente medesima il reclamo sarebbe stato indirizzato alla società mandataria per il recupero del credito e portato a conoscenza della resistente. Il reclamo di cui fa menzione la ricorrente non risulta agli atti: il documento allegato al ricorso che la ricorrente ha denominato reclamo corrisponde in realtà al modulo di ricorso.

Si rammenta che le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari emanate dalla Banca d'Italia statuiscono che il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario (sez. VI, §1) e che per reclamo si deve intendere ogni atto con cui il cliente, chiaramente identificabile, contesti in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione (sez. I, §3). L'esperimento del preventivo reclamo costituisce, dunque, condizione di procedibilità del ricorso all'ABF e, in quanto tale, può essere rilevata d'ufficio dal Collegio in ogni stato e grado del procedimento.

Secondo il costante orientamento dell'ABF, l'esperimento del preventivo reclamo costituisce condizione di procedibilità del ricorso e avendo il reclamo natura recettizia, in caso di contestazione da parte dell'intermediario, grava sul ricorrente l'onere di dimostrarne l'avvenuta ricezione. A tal fine i Collegi potranno valorizzare tutti gli indici di prova, anche ricorrendo all'utilizzo di presunzioni semplici, quali ad esempio la prova di avvenuta spedizione dell'e-mail con data e ora certa (Collegio di Coordinamento, decisione n. 7716 del 2017).

Il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 5304 del 2013, ha affermato che "*Il complesso delle norme qui in discussione contempla invero due diverse regole: da un lato quella che prevede la necessaria presentazione del reclamo preventivo; dall'altro, quella che impone la presentazione del ricorso entro i successivi dodici mesi. La prima configura una vera e propria condizione di procedibilità per il valido esperimento della procedura ABF; la seconda, invece, stabilisce soltanto un termine per la tempestiva instaurazione della suddetta procedura, il cui dies a quo è rappresentato dal momento della presentazione del reclamo preventivo. Pertanto, il mancato esperimento della condizione di procedibilità, in quanto tale, integrando l'inesistenza di un presupposto dell'azione, può bene essere rilevata d'ufficio, con la conseguenza che l'Arbitro possa definire in rito la procedura, senza entrare nel merito della stessa*".

L'istituto del reclamo preventivo all'intermediario si iscrive nel quadro più ampio delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie delineato dalla normativa europea e nazionale. In particolare, la direttiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, relativa alla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, e il successivo decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130, hanno introdotto e disciplinato gli organismi di risoluzione alternativa, tra i quali rientra l'ABF. In tale contesto, il reclamo preventivo costituisce non soltanto un adempimento formale, ma un'opportunità per l'intermediario di porre rimedio alla situazione contestata prima che la questione sia devoluta all'organo di risoluzione stragiudiziale, in linea con il principio di autoresponsabilizzazione degli operatori economici e di deflazione del contenzioso.

Il reclamo, dunque, assolve a una duplice funzione: da un lato, consente al cliente di prospettare tempestivamente all'intermediario la propria lamentela, fornendogli tutte le informazioni necessarie per valutare la fondatezza della contestazione e per adottare, eventualmente, le misure correttive del caso; dall'altro, offre all'intermediario l'occasione di assumere un comportamento idoneo a risolvere bonariamente la controversia, evitando l'instaurazione del procedimento arbitrale. La ratio della norma è pertanto quella di favorire la composizione amichevole delle controversie in una fase prodromica rispetto all'accesso all'ABF, nell'ottica di tutelare sia gli interessi del cliente, che può ottenere una soluzione rapida e poco onerosa, sia quelli dell'intermediario, che può evitare il carico reputazionale e organizzativo derivante da un ricorso all'ABF, sia, più in generale, l'interesse pubblico alla efficienza e sostenibilità del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie e finanziarie.

Nel caso di specie, parte ricorrente non ha fornito alcuna prova dell'avvenuta presentazione e ricezione del reclamo da parte dell'intermediario resistente. La mera affermazione di aver presentato reclamo alla società mandataria per il recupero del credito, senza produzione di alcuna evidenza documentale, non è sufficiente a dimostrare l'assolvimento della condizione di procedibilità. Giova rilevare che, in base ai principi generali in materia di onere della prova di cui all'art. 2697 del Codice civile, chi intende avvalersi di un diritto deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento. Nel caso in esame, il ricorrente che intende accedere al sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie ha l'onere di dimostrare di aver assolto alla condizione di procedibilità del reclamo preventivo. Non può ritenersi sufficiente, a tal fine, l'allegazione generica di aver presentato reclamo ad un soggetto terzo rispetto all'intermediario resistente, in assenza di qualsivoglia elemento probatorio che consenta di verificare il contenuto della comunicazione, i destinatari, le modalità di invio e, soprattutto, l'effettiva ricezione da parte dell'intermediario nei cui confronti si propone ricorso.

Deve inoltre osservarsi che l'invio di una comunicazione alla società mandataria per il recupero del credito non equivale alla presentazione di un reclamo all'intermediario finanziatore, trattandosi di soggetti giuridici distinti con diverse sfere di responsabilità. Il reclamo deve essere indirizzato direttamente all'intermediario che ha posto in essere il comportamento contestato o che ha adottato il provvedimento che si assume lesivo, e non a soggetti terzi che, ancorché incaricati di attività strumentali o esecutive, non sono i destinatari della procedura di reclamo ai sensi delle Disposizioni ABF. Ciò in quanto solo l'intermediario titolare del rapporto contrattuale è in grado di valutare compiutamente la fondatezza delle contestazioni mosse dal cliente e di adottare, se del caso, le iniziative necessarie a dare soddisfazione alle richieste formulate. Ammettere la valenza di reclamo preventivo di una comunicazione indirizzata ad un soggetto diverso dall'intermediario significherebbe

svuotare di contenuto la *ratio* della norma, che è quella di consentire all'intermediario stesso di conoscere tempestivamente la contestazione e di porvi rimedio prima dell'instaurazione del procedimento arbitrale.

Fermo quanto sopra, si osserva, *a fortiori*, che parte ricorrente non ha prodotto alcuna visura della Centrale Rischi presso la Banca d'Italia, bensì unicamente una comunicazione riguardante la segnalazione a sofferenza del proprio coniuge. L'intermediario eccepisce di aver segnalato a sofferenza unicamente il debitore principale, soggetto estraneo al presente procedimento.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro la prova dell'esistenza della segnalazione grava sulla parte ricorrente, ai sensi del principio dell'onere della prova sancito dall'art. 2697 del Codice civile. Come affermato dalla giurisprudenza di legittimità, "*chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*", sicché incombe sul ricorrente che lamenti l'illegittimità di una segnalazione alla Centrale Rischi l'onere di provare l'esistenza della segnalazione stessa, mediante produzione della relativa visura ufficiale rilasciata dalla Banca d'Italia. Tale principio trova applicazione anche nei procedimenti ABF, ove il ricorrente deve fornire la prova dei fatti costitutivi della propria pretesa (cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 11407 del 2025; Collegio di Napoli, decisione n. 36 del 2025).

La *ratio* di tale orientamento risiede nella considerazione che la visura della Centrale Rischi costituisce l'unico documento idoneo a certificare in modo certo l'esistenza di una segnalazione, il suo contenuto, la data di iscrizione e l'importo segnalato. La produzione di altri documenti, quali comunicazioni provenienti dall'intermediario o dalla società di recupero crediti, non consente di assolvere a tale onere probatorio, in quanto tali documenti potrebbero non riflettere fedelmente il contenuto effettivo della segnalazione ovvero potrebbero fare riferimento a segnalazioni mai effettivamente trasmesse alla Centrale Rischi o successivamente cancellate. Solo la visura ufficiale rilasciata dalla Banca d'Italia offre la certezza in ordine all'esistenza e al contenuto della segnalazione e consente, pertanto, al Collegio di verificare la fondatezza delle contestazioni mosse dal ricorrente.

Nel caso di specie, la parte ricorrente non ha versato in atti, così disattendendo il relativo onere, una visura con cui dimostrare l'esistenza delle segnalazioni pregiudizievoli contestate, in tal modo omettendo di dimostrare i fatti costitutivi della domanda svolta. La produzione di una comunicazione relativa alla segnalazione del coniuge non è idonea a provare l'esistenza di una segnalazione a carico della ricorrente stessa, trattandosi di soggetti giuridicamente distinti. Peraltro, l'intermediario ha espressamente eccepito di non aver mai segnalato il nominativo della ricorrente alla Centrale Rischi, circostanza questa che avrebbe dovuto indurre la ricorrente a fornire prova documentale certa dell'esistenza della segnalazione mediante produzione della visura. In assenza di tale documentazione, la domanda difetta del necessario supporto probatorio.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE