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) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Con ricorso dd. 17.12.2025, parte ricorrente espone di aver presentato, circa quattro mesi prima, una richiesta di mutuo, riferendo di trovarsi, all'epoca, in una posizione creditizia regolare risultante dai sistemi di informazione creditizia (CRIF). Rappresenta che, nonostante la propria qualità di dipendente pubblico, la domanda veniva respinta dall'intermediario, il quale richiedeva altresì la sottoscrizione di una dichiarazione di rinuncia alla richiesta di finanziamento. Deduce, inoltre, che le sarebbe stato assicurato che le richieste di finanziamento inoltrate dall'intermediario sarebbero state cancellate dalle banche dati creditizie. Lamenta, tuttavia, che, alla data di proposizione del ricorso, risultano ancora presenti presso il sistema CRIF tre richieste di finanziamento riconducibili all'intermediario resistente. Chiede di conoscere le motivazioni dettagliate della rinuncia/rifiuto e chiede di ricevere copia di tutta la documentazione relativa alla pratica, nonché la verifica di eventuali comportamenti non corretti da parte della filiale e del personale coinvolto.

Con controdeduzioni dd. 12.02.2026, l'intermediario eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso per difetto di preventivo reclamo. Nel merito, rappresenta che la segnalazione presso CRIF trae origine dalla rinuncia alla richiesta di mutuo effettuata dallo stesso ricorrente in data 17.12.2025, come attestato dalla documentazione del 09.01.2026, e che tale informazione sarà legittimamente visibile nel sistema sino al 17.03.2026, nel rispetto dei tempi di conservazione previsti. Sottolinea, inoltre, che,

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

trattandosi di una richiesta non perfezionata per rinuncia del cliente, la relativa registrazione non assume carattere negativo, ma ha natura meramente informativa. Chiede il rigetto del reclamo.

Con repliche dd. 13.02.2026 la ricorrente produce due screenshot recanti l'evidenza di un asserito reclamo.

Con controrepliche dd. 18.02.2026 l'intermediario contesta l'avversa produzione documentale in quanto trattandosi di screenshot che non contengono elementi idonei né a comprovare l'effettiva trasmissione dello stesso all'intermediario né a collocarne con certezza la data di invio.

DIRITTO

Occorre in primo luogo esaminare l'eccezione dell'intermediario di inammissibilità del ricorso per mancanza di reclamo.

La ricorrente afferma di aver presentato reclamo in data 17.12.2025 e di aver provveduto a depositare il presente ricorso in data 19.12.2025. In sede di replica produce due screenshot recanti un asserito reclamo. Tale documentazione, a parere di questo Collegio, non risulta idonea ad integrare la prova, incombente sulla ricorrente, dell'effettivo invio del preventivo reclamo.

La giurisprudenza dell'ABF è conforme nel ritenere inammissibile il ricorso proposto in assenza di preventivo reclamo nei confronti dell'intermediario convenuto, riconoscendo che grava sul ricorrente l'onere di dimostrarne l'effettivo invio, in applicazione del principio di vicinanza della prova valido anche nel procedimento ABF (Collegio di coordinamento, decisione n. 7716/20179.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE