I QUADERNI DI SOLO CONSULTING
Educazione finanziaria · Credito · Autonomia

N. 04

GUIDA APPROFONDITA

Diniego di credito: cosa si può contestare

Quando la banca dice no: i diritti di privati e imprese, la riforma CCD2, le decisioni automatiche, le banche dati, reclamo e ABF, le alternative per ripartire.

Maria Caterina Madeddu
Educatrice Finanziaria certificata AIEF (L. 4/2013) · Mediatore creditizio iscritto OAM

Edizione 2026

I QUADERNI DI SOLO CONSULTING N. 04

SOLO CONSULTING di Caterina Madeddu · Zona Industriale Predda Niedda Str. 24 – 07100 Sassari
Tel. +39 079 9634277 · 347 751 9205 · soloconsulting20@gmail.com · www.soloconsulting.org · P.IVA 02875430908

Perché questo quaderno

Un finanziamento rifiutato lascia quasi sempre la stessa sensazione: quella di aver ricevuto un giudizio senza appello, e senza spiegazioni. Molte delle persone e delle imprese che incontro arrivano da me proprio in quel momento, con una mail di due righe in mano e tante domande: perché, chi ha deciso, che cosa posso fare adesso.

In questo quaderno ho cercato di rispondere con ordine. La prima cosa da sapere è che la banca è libera di dire no: nessuno ha un diritto al prestito. La seconda è che la banca deve arrivare a quel no rispettando regole precise, sui dati che usa, sulle informazioni che ti deve dare e, quando decide un algoritmo, sul tuo diritto a parlare con una persona. Su questo terreno si può chiedere, verificare e, se serve, contestare.

Il momento è importante. Con la riforma del credito ai consumatori, che le banche devono applicare dal 20 novembre 2026 o poco dopo, la comunicazione del rifiuto e il riesame umano diventano obblighi espliciti. Ho voluto spiegare che cosa cambia senza illusioni: le nuove regole danno più trasparenza, non trasformano un no in un sì.

Troverai i modelli di lettera, un percorso in sette passi e le schede per tenere il diario della pratica, verificare i tuoi dati e preparare una nuova domanda. Spesso, infatti, la risposta più utile a un diniego non è il reclamo, ma una richiesta migliore.

Maria Caterina Madeddu
Educatrice Finanziaria certificata AIEF (L. 4/2013) · Mediatore creditizio iscritto OAM – Solo Consulting

? Da sapere

Le norme citate sono aggiornate a novembre 2026. Le nuove regole sul credito ai consumatori (D.Lgs. 212/2025 e decreto CICR del 9 luglio 2026) si applicano dal 20 novembre 2026 oppure, se più tardi, entro 90 giorni dall'entrata in vigore delle disposizioni attuative della Banca d'Italia: verifica sempre la data effettiva. Questo quaderno non sostituisce il parere di un legale.

Indice

1. Il principio: nessun diritto al credito, ma a un procedimento corretto 6
2. Come decide la banca: merito creditizio, scoring, regole europee 9
3. La riforma del credito ai consumatori (CCD2): cosa cambia 12
4. Decisioni automatizzate e riesame umano 17
5. La lettera di diniego: cosa deve dire e come leggerla 21
6. Centrale dei Rischi e SIC: i dati che pesano sul no 25
7. Mutui per la casa: regole proprie 29
8. Imprese e professionisti: gli strumenti specifici 32
9. I motivi più frequenti del diniego e come prevenirli 35
10. Reclamo, ABF, esposto, Garante e giudice 40
11. Il percorso consigliato in 7 passi 44
12. Dopo il no: alternative, nuova domanda e mediatore creditizio 47
Schede pratiche 52
Glossario 59
Risorse, fonti e avvertenze 61

Come usare questo quaderno

Ogni capitolo si apre con il riquadro **In questo capitolo** e si chiude con una pagina **Facciamo il punto**: un esempio pratico, la sintesi, alcune domande per riflettere e le azioni da fare. Nei riquadri **Consiglio pratico** e **Attenzione** trovi indicazioni operative ed errori da evitare. In fondo trovi le **schede pratiche** da compilare, il glossario e le fonti.

Capire
perché la banca dice no

Conoscere
i tuoi diritti

Verificare
i dati nelle banche dati

Scrivere
con i modelli di lettera

Ripartire
con una nuova domanda

Attenzione

Le informazioni di questo quaderno hanno finalità educative e non sostituiscono la valutazione del singolo caso. Norme, importi e condizioni possono cambiare: vanno sempre verificati al momento della richiesta.

PARTE 1

Capire il no

Il principio, come decide la banca, la riforma

1. Il principio: nessun diritto al credito, ma a un procedimento corretto
2. Come decide la banca: merito creditizio, scoring, regole europee
3. La riforma del credito ai consumatori (CCD2): cosa cambia

1

CAPITOLO 1

Il principio: nessun diritto al credito, ma a un procedimento corretto

In questo capitolo

- Perché la banca può dire no senza essere obbligata a concedere il prestito.
- Quali regole deve comunque rispettare mentre decide.
- Che cosa si può davvero contestare, e che cosa no.

Nessuno ha diritto a un prestito

Partiamo da un punto fermo, perché evita molte delusioni: in Italia **nessuna norma obbliga una banca o una finanziaria a concedere credito**. La decisione di finanziare è una valutazione dell'intermediario, che rischia il proprio denaro e quello dei suoi depositanti. Le autorità di vigilanza chiedono anzi alle banche una **sana e prudente gestione** (art. 5 del Testo unico bancario, TUB): prestare a chi probabilmente non potrà restituire non è un favore, è un rischio per la banca e per il cliente.

Gli orientamenti dell'**Arbitro Bancario Finanziario** (ABF), il sistema di risoluzione delle controversie tra clienti e intermediari, sono costanti su questo: il cliente non ha un diritto soggettivo a ottenere il finanziamento e l'ABF non può ordinare a una banca di erogarlo. Lo stesso vale per il giudice. Se cerchi uno strumento che "costringa" la banca a dirti sì, non esiste.

Con la riforma del credito ai consumatori il principio si è perfino rafforzato. Dal 20 novembre 2026 (o dalla data successiva di applicazione, vedi capitolo 3) l'art. 124-bis TUB stabilisce che il credito al consumatore va concesso **solo se** la valutazione indica che gli obblighi del contratto saranno verosimilmente adempiuti. In certi casi, quindi, la banca **deve** dire no: e quel no può proteggerti da un debito che non riusciresti a sostenere.

Ma hai diritto a un procedimento corretto

Che la banca sia libera di decidere non significa che possa decidere in qualunque modo. Durante tutta l'istruttoria valgono regole precise: i doveri di **correttezza e buona fede** del codice civile (artt. 1175 e 1375), le norme sulla **trasparenza** del TUB, la disciplina del **credito ai consumatori**, le regole sulle **banche dati** creditizie e la protezione dei **dati personali** (Regolamento UE 2016/679, il GDPR). È su questo terreno che un diniego si può discutere.

Che cosa NON puoi pretendere	Che cosa PUOI pretendere
Che la banca ti conceda il finanziamento	Che la valutazione si basi su dati esatti e aggiornati
Di conoscere il punteggio interno e il peso di ogni variabile del modello	Di sapere, se il rifiuto dipende da una banca dati, quale banca dati e con quale risultato
Che una banca applichi i criteri di un'altra banca	Che non siano usati dati vietati (per esempio sulla salute) né informazioni prese dai social network

Che cosa NON puoi pretendere	Che cosa PUOI pretendere
Che il ricorso all'ABF si trasformi in un'erogazione	Se la decisione è automatizzata: spiegazione, possibilità di dire la tua e riesame da parte di una persona
Risposte immediate a voce	Risposte scritte nei tempi previsti, a reclami e richieste di accesso ai dati

? Cosa si contesta davvero

Non il "no" in sé, ma il modo in cui la banca ci è arrivata: dati sbagliati, informazioni negate, uso di criteri vietati, segnalazioni illegittime nelle banche dati, mancanza del riesame umano quando la decisione è automatica.

Tre domande per capire se c'è margine

Davanti a un diniego, prima di arrabbiarti o di correre in un'altra banca, prova a rispondere a tre domande. Ti diranno se c'è qualcosa da contestare oppure se conviene lavorare sulla prossima richiesta.

- **I dati erano giusti?** Reddito, debiti in corso, segnalazioni nella Centrale dei Rischi o nei sistemi di informazioni creditizie (SIC): se c'è un errore, va corretto.
- **Ti hanno dato le informazioni dovute?** Il rifiuto deve esserti comunicato; se dipende da una banca dati, devi sapere quale. Per i consumatori, con la riforma, servono anche altre informazioni (capitolo 5).
- **La procedura è stata rispettata?** Se la decisione è stata presa da un sistema automatico, hai diritto all'intervento di una persona (capitolo 4); i criteri vietati non possono essere usati.

Se a tutte e tre le domande la risposta è "sì, tutto regolare", il diniego è probabilmente legittimo. In quel caso la strada utile non è il reclamo, ma capire il motivo e preparare meglio la richiesta successiva (capitoli 9 e 12).



! Attenzione

Prima della riforma non esisteva un obbligo generale di motivare il diniego, e non esiste neanche oggi un obbligo di spiegare ogni dettaglio della valutazione. Per questo è importante conoscere con precisione quali informazioni la legge ti riconosce: pretendere tutto porta solo a risposte negative.

Consiglio pratico

Dal primo giorno conserva ogni documento e annota date e comunicazioni nella **Scheda 2 – Diario della pratica**. Se un giorno dovrai fare reclamo, il diario sarà la tua prova più utile.

Facciamo il punto

Il caso di Marta

Marta, impiegata a Sassari, chiede online un prestito di 9.000 euro per cambiare l'auto. Dopo due giorni riceve una mail: "la sua richiesta non è stata accolta". Il primo impulso è scrivere una lettera di protesta. Ci ripensa e si fa le tre domande del capitolo. Non sa se i dati erano giusti, non le hanno detto se è stata consultata una banca dati e non sa se la decisione è stata automatica. Scrive allora alla finanziaria chiedendo per iscritto queste informazioni e, intanto, chiede i suoi dati a un SIC. Scopre un ritardo registrato su un vecchio finanziamento che aveva estinto: lo fa correggere e, tre mesi dopo, ripresenta la domanda.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ La banca è libera di rifiutare il credito: né l'ABF né il giudice possono obbligarla a concederlo.
- ✓ La banca deve però rispettare correttezza, trasparenza, regole sulle banche dati e protezione dei dati personali.
- ✓ Si contesta il procedimento (dati, informazioni, criteri, riesame), non il semplice "no".

Domande per riflettere

Nel tuo ultimo diniego, sai su quali dati si è basata la banca?

Hai ricevuto il rifiuto per iscritto, con una data certa?

Le mie azioni

- ☐ Rispondi alle tre domande del capitolo pensando alla tua pratica.
- ☐ Apri la Scheda 2 e annota tutte le date che ricordi.
- ☐ Raccogli in una cartella domanda, documenti consegnati e comunicazioni ricevute.

CAPITOLO 2

Come decide la banca: merito creditizio, scoring, regole europee

In questo capitolo

- Che cos'è il merito creditizio e quali informazioni la banca guarda.
- Come funzionano lo scoring e il rating interno.
- Perché le regole europee (linee guida EBA, Basilea) rendono le banche prudenti.

Il merito creditizio

Il **merito creditizio** è la valutazione della tua capacità di restituire il finanziamento alle scadenze previste. La banca cerca di rispondere a una domanda semplice: con le entrate e le spese che ha oggi, e con quelle prevedibili nei prossimi anni, questa persona o questa impresa riuscirà a pagare le rate senza difficoltà?

Reddito	Debiti	Storia	Garanzie	Progetto
quanto e quanto stabile	rate già in corso	puntualità passata	chi o cosa copre il rischio	a cosa servono i soldi

Per un privato contano soprattutto il **reddito netto**, la sua **stabilità** (tipo di contratto, anzianità, settore), le **rate già in corso**, la **storia creditizia** nelle banche dati e la composizione della famiglia. Per un'impresa contano i **bilanci** o le dichiarazioni fiscali, i flussi di cassa, l'indebitamento, l'andamento dei rapporti con le banche e la qualità del progetto da finanziare.

Scoring e rating: il voto interno

Quasi tutte le banche e le finanziarie traducono queste informazioni in un **punteggio**: per i privati si parla spesso di **scoring**, per le imprese di **rating**. È il risultato di un modello statistico che stima la probabilità che il cliente non paghi. Ogni intermediario usa il proprio modello, con soglie e pesi diversi: per questo la stessa richiesta può essere respinta da una banca e accolta da un'altra.

Anche i **sistemi di informazioni creditizie** (SIC) possono calcolare punteggi di affidabilità. Secondo il loro Codice di condotta, approvato dal Garante per la protezione dei dati personali, l'esito dello scoring è comunicato solo all'intermediario che ha ricevuto la richiesta e i modelli devono essere verificati periodicamente.

? Il punteggio non è segreto per caso

Non hai diritto a conoscere il tuo punteggio interno né il peso delle singole variabili. Se però la decisione si basa su un trattamento automatizzato, hai diritto a una spiegazione comprensibile di come sono stati usati i tuoi dati e al riesame da parte di una persona (capitolo 4).

Le linee guida europee sulla concessione dei prestiti

Dal 30 giugno 2021 le banche applicano gli **Orientamenti dell'Autorità bancaria europea (EBA) in materia di concessione e monitoraggio dei prestiti** (EBA/GL/2020/06). La Banca d'Italia li ha adottati come orientamenti di vigilanza con la nota n. 13 del 20 luglio 2021. Chiedono alle banche di valutare la capacità di rimborso **attuale e futura**, di raccogliere informazioni documentate e verificate e di considerare come fonte principale del rimborso il reddito o il flusso di cassa, non la garanzia: una garanzia, anche solida, non dovrebbe da sola giustificare un prestito che il cliente non può sostenere.

In pratica questo significa più documenti, più domande e meno "strette di mano". Una pratica incompleta o poco chiara viene spesso respinta non perché il cliente sia inaffidabile, ma perché la banca non riesce a documentare la propria valutazione.

Basilea in sintesi: perché le banche sono prudenti

Le regole internazionali note come **accordi di Basilea**, applicate in Europa con il Regolamento (UE) n. 575/2013 (CRR) e con il successivo aggiornamento in vigore dal 1° gennaio 2025, chiedono alle banche di tenere da parte capitale proprio in proporzione al rischio dei prestiti concessi. Un prestito rischioso "costa" alla banca più capitale: per questo, a parità di importo, un cliente con un profilo debole può ottenere un no o condizioni peggiori.

Dal 1° gennaio 2021 si applica anche la **definizione europea di default** (art. 178 CRR): un debitore è classificato in default se è in ritardo da oltre **90 giorni consecutivi** su un importo rilevante, cioè oltre **100 euro** per le esposizioni al dettaglio (500 euro per le altre) e oltre l'**1%** dell'esposizione complessiva, oppure se la banca ritiene improbabile che paghi. Un default recente, anche su una piccola cifra, pesa molto sulle richieste successive.

Cosa guarda la banca	Privato	Impresa
Capacità di rimborso	Reddito netto e rate già in corso	Flussi di cassa, margini, debiti finanziari
Stabilità	Contratto di lavoro, anzianità, pensione	Anni di attività, andamento del fatturato
Storia creditizia	Centrale dei Rischi e SIC	Centrale dei Rischi dell'impresa e dei soci garanti
Documenti	Buste paga, CU, dichiarazione dei redditi	Bilanci, dichiarazioni, situazione contabile, visura
Garanzie	Coobbligati, ipoteca per i mutui	Garanzie pubbliche, confidi, fideiussioni dei soci

Attenzione

Ogni domanda di finanziamento lascia una traccia nei SIC, visibile agli altri intermediari fino a 180 giorni (90 giorni dopo un rifiuto o una rinuncia). Tante richieste ravvicinate in banche diverse possono far pensare a un bisogno urgente di liquidità e peggiorare le risposte successive.

Consiglio pratico

Prima di presentare una domanda importante, prova a guardare la tua situazione con gli occhi della banca: compila la **Scheda 3 – Autodiagnosi** e calcola il rapporto tra rate e reddito con la **Scheda 7**.

Facciamo il punto

Il caso di Gavino

Gavino ha una piccola impresa individuale di falegnameria a Nuoro e chiede un finanziamento per una nuova macchina. La banca gli risponde di no. Parlando con il funzionario capisce che pesa una fideiussione firmata anni prima per il negozio del cognato, che compare nella sua Centrale dei Rischi. Gavino non ci aveva più pensato. Scarica la propria CR, verifica che il dato è corretto e prepara una nuova richiesta più contenuta, con un piano dei flussi di cassa dei prossimi due anni e il preventivo della macchina. La seconda banca a cui si rivolge ha tutte le informazioni per valutare.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ Il merito creditizio misura la capacità di restituire: reddito, debiti, storia, garanzie, progetto.
- ✓ Ogni banca ha il proprio modello di scoring: un no non è un no di tutto il sistema.
- ✓ Linee guida EBA e regole di Basilea spingono le banche a documentare tutto e a essere prudenti.

Domande per riflettere

Se fossi la banca, quale punto debole vedresti per primo nella tua richiesta?

Hai firmato garanzie per altre persone che potrebbero comparire nella tua Centrale dei Rischi?

Le mie azioni

- ☐ Elenca tutte le rate che paghi oggi, comprese quelle piccole.
- ☐ Compila la Scheda 7 per calcolare il rapporto rata/reddito.
- ☐ Prepara i documenti di reddito degli ultimi due anni.

CAPITOLO 3

La riforma del credito ai consumatori (CCD2): cosa cambia

In questo capitolo

- Le nuove norme: D.Lgs. 212/2025 e decreto CICR del 9 luglio 2026.
- Da quando si applicano e a quali contratti.
- Le novità che contano per chi riceve un no.

Le norme in gioco

Il **D.Lgs. 31 dicembre 2025, n. 212**, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 6 del 9 gennaio 2026 e in vigore dal 10 gennaio 2026, ha recepito la **Direttiva (UE) 2023/2225** sul credito ai consumatori, nota come **CCD2**. Il decreto modifica il Testo unico bancario (D.Lgs. 385/1993, TUB), in particolare il Capo II del Titolo VI dedicato al credito ai consumatori.

È seguito il **decreto del CICR del 9 luglio 2026**, adottato in via d'urgenza dal Ministro dell'economia e delle finanze come presidente del Comitato interministeriale per il credito e il risparmio e pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 189 del 17 agosto 2026. Modifica il decreto ministeriale 3 febbraio 2011, n. 117, e affida alla Banca d'Italia il compito di dettare molte regole di dettaglio.

Da quando si applica

Banche e finanziarie devono adeguarsi **entro il 20 novembre 2026** oppure, se più tardi, **entro 90 giorni** dall'entrata in vigore delle disposizioni attuative della Banca d'Italia (art. 6 del D.Lgs. 212/2025). Ai contratti stipulati prima continua ad applicarsi la disciplina precedente; per i contratti a tempo indeterminato già in corso valgono regole transitorie stabilite dalla Banca d'Italia.

Attenzione

Al momento della redazione di questa edizione le disposizioni attuative della Banca d'Italia non risultavano ancora pubblicate. Se entrano in vigore dopo il 20 novembre 2026, la data di applicazione delle nuove regole slitta di conseguenza. Verifica sul sito della Banca d'Italia la data effettiva prima di invocare le nuove norme.

A quali finanziamenti si applica

La disciplina del credito ai consumatori riguarda i finanziamenti concessi a persone fisiche per scopi personali o familiari. Con la riforma si applica ai finanziamenti **fino a 100.000 euro** (prima il limite era 75.000 euro) e si estende a forme che prima erano in tutto o in parte escluse, come alcune formule di pagamento dilazionato del tipo "compra ora, paga dopo". Restano fuori i **mutui per la casa**, che hanno una disciplina propria (capitolo 7), e i finanziamenti alle imprese (capitolo 8).

Tema	Prima della riforma	Con la CCD2
Importo massimo coperto	75.000 euro	100.000 euro
Scopo della valutazione	Tutela della banca e prevenzione del rischio	Anche nell'interesse del consumatore, per evitare il sovraindebitamento
Quando concedere	Valutazione del merito creditizio	Credito concesso solo se il rimborso è verosimile
Dati utilizzabili	Regole generali privacy	Divieto di dati "particolari" (salute, origine etnica, opinioni) e di informazioni prese dai social network
Decisione automatica	Tutele generali del GDPR	Diritto espresso a spiegazione, opinione e riesame umano
Rifiuto	Informazione se basato su una banca dati	Comunicazione senza indugio, rinvio alla consulenza sul debito, informazioni sulla decisione automatica

Le novità che contano per chi riceve un no

1. La valutazione è fatta anche per te. L'art. 124-bis TUB chiede una valutazione **approfondita** del merito creditizio, svolta anche nell'interesse del consumatore per prevenire pratiche irresponsabili e sovraindebitamento. Si basa su informazioni necessarie e proporzionate su entrate, spese e altre circostanze economiche, raccolte da fonti interne o esterne, anche presso di te, e verificate.

2. Dati vietati. La valutazione non può basarsi sulle categorie particolari di dati personali indicate dall'art. 9 del GDPR (per esempio salute, origine etnica, opinioni politiche, convinzioni religiose) e i social network non possono essere usati come fonte esterna.

3. Riesame umano. Se la valutazione si basa, anche solo in parte, su un trattamento automatizzato di dati, hai diritto a una spiegazione, a dire la tua e a chiedere che una persona riesamini la decisione (capitolo 4).

4. Comunicazione del rifiuto. In caso di rifiuto il finanziatore te lo comunica **senza indugio** e, se del caso, ti indirizza a servizi di consulenza sul debito; se la decisione è automatizzata, ti informa anche dei tuoi diritti e della procedura per il riesame (capitolo 5).

5. Doveri di comportamento. Il decreto CICR riprende i principi di diligenza, correttezza e trasparenza nei confronti dei consumatori e i principi di non discriminazione, che la Banca d'Italia dovrà declinare nelle proprie disposizioni.

La consulenza sul debito

La riforma ha introdotto l'art. 125-terdecies TUB: i consumatori in difficoltà possono rivolgersi ai servizi di **consulenza sul debito** offerti dalle fondazioni e associazioni per la prevenzione dell'usura iscritte nell'elenco tenuto dal Ministero dell'economia e delle finanze (art. 15 della legge 108/1996). Il servizio è **gratuito**, salvo un'eventuale commissione limitata ai costi effettivamente sostenuti e non coperti da risorse pubbliche. I finanziatori devono indirizzare verso questi servizi i consumatori che mostrano difficoltà.

Consiglio pratico

Se la tua domanda è stata presentata prima della data di applicazione delle nuove regole, non perdi ogni tutela: restano l'art. 125 TUB sulle banche dati, i diritti del GDPR sulle decisioni automatizzate (artt. 15 e 22) e gli strumenti di reclamo descritti nei capitoli 10 e 11.

Facciamo il punto

Il caso di Lucia

Lucia, infermiera a Cagliari, a fine 2026 chiede un prestito di 6.000 euro per spese mediche del padre. La finanziaria respinge la domanda e, nella comunicazione, le indica il numero di una fondazione antiusura per un servizio gratuito di consulenza sul debito. Lucia si sente offesa: "Non sono un'usuraia, né una vittima di usura". Parlando con l'operatrice della fondazione capisce che non è un'etichetta, ma un aiuto: insieme mettono in ordine le rate di due carte revolving che pesavano più di quanto pensasse. Sei mesi dopo, chiusa una delle carte, il quadro è diverso.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ La CCD2 (D.Lgs. 212/2025 e decreto CICR 9 luglio 2026) riguarda il credito ai consumatori fino a 100.000 euro, non i mutui casa.
✓ Si applica dal 20 novembre 2026 o, se più tardi, 90 giorni dopo le disposizioni attuative della Banca d'Italia.
✓ Per chi riceve un no: valutazione anche nel suo interesse, dati vietati, riesame umano, comunicazione del rifiuto, consulenza sul debito.

Domande per riflettere

La tua domanda è stata presentata prima o dopo la data di applicazione delle nuove regole?

Il finanziamento che hai chiesto rientra nel credito ai consumatori o è un mutuo o un credito all'impresa?

Le mie azioni

- ☐ Annota nella Scheda 2 la data esatta della domanda.
- ☐ Verifica sul sito della Banca d'Italia se le disposizioni attuative sono state pubblicate.
- ☐ Se sei in difficoltà con le rate, cerca la fondazione antiusura più vicina nell'elenco del MEF.

PARTE 2

I tuoi diritti

Decisioni automatiche, lettera di diniego, banche dati

4. Decisioni automatizzate e riesame umano

5. La lettera di diniego: cosa deve dire e come leggerla

6. Centrale dei Rischi e SIC: i dati che pesano sul no

2

CAPITOLO 4

Decisioni automatizzate e riesame umano



In questo capitolo

- Quando una decisione si considera automatizzata.
- I diritti dell'art. 124-bis e dell'art. 127-ter TUB e del GDPR.
- Che cosa hanno detto le sentenze europee Schufa e Dun & Bradstreet.

Quando decide un algoritmo

Sempre più spesso la prima valutazione di una richiesta di credito è affidata a un sistema informatico: raccoglie i dati, interroga le banche dati, calcola un punteggio e propone l'esito. Nei prestiti online la risposta può arrivare in pochi minuti. Non c'è nulla di illecito: la legge non vieta lo scoring automatico. Prevede però alcune **garanzie** per chi ne subisce le conseguenze.

I diritti del consumatore: art. 124-bis TUB

Con la riforma CCD2, se la valutazione del merito creditizio si fonda, **anche solo in parte**, su un trattamento automatizzato di dati personali, il consumatore ha diritto a ottenere l'intervento umano (art. 124-bis, comma 2-bis, TUB). Il diritto comprende tre facoltà:

- **a)** ottenere dal finanziatore una **spiegazione chiara e comprensibile** della valutazione, della logica e dei rischi del trattamento automatizzato e dei suoi effetti sulla decisione;
- **b) esprimere la propria opinione** al finanziatore;
- **c)** chiedere il **riesame** della valutazione del merito creditizio e della decisione.

Se il trattamento automatizzato è svolto da un soggetto terzo per conto del finanziatore (per esempio un fornitore di scoring), è il finanziatore che deve procurarsi da lui le informazioni necessarie per spiegartelo. Il finanziatore deve informarti di questi diritti **prima** di avviare il trattamento, cioè nella fase precontrattuale, e restano fermi tutti gli altri diritti del GDPR.

Non solo consumatori: art. 127-ter TUB

La riforma ha introdotto anche l'**art. 127-ter TUB**: quando la valutazione del merito creditizio per **un qualsiasi contratto di finanziamento** si fonda, anche solo in parte, su un trattamento automatizzato di dati personali del cliente, si applicano le stesse garanzie dell'art. 124-bis. La norma vale anche ai fini dell'art. 22 del GDPR. In pratica le tutele sul riesame umano riguardano anche mutui, finanziamenti a professionisti e piccole imprese, nella misura in cui sono trattati dati di persone fisiche (il titolare di una ditta individuale, un socio garante).

La regola generale: art. 22 del GDPR

Il Regolamento europeo sulla protezione dei dati stabilisce che una persona ha diritto a non essere sottoposta a una decisione basata **unicamente** su un trattamento automatizzato che produca effetti giuridici o la incida in modo significativo. Sono ammesse eccezioni, per esempio quando la decisione è necessaria per concludere un contratto, ma in quel caso vanno garantiti almeno il diritto di ottenere

l'intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione. L'art. 15 del GDPR ti dà inoltre il diritto di ricevere informazioni significative sulla logica utilizzata.

Norma	Chi protegge	Che cosa ti dà
Art. 124-bis, c. 2-bis e seguenti, TUB	Consumatori (credito ai consumatori)	Spiegazione, opinione, riesame; informazione preventiva; indicazione nella lettera di rifiuto
Art. 127-ter TUB	Ogni cliente, per ogni finanziamento	Le stesse garanzie, quando ci sono dati personali trattati in modo automatizzato
Art. 22 GDPR	Ogni persona fisica	Intervento umano, opinione, contestazione delle decisioni solo automatizzate
Art. 15 GDPR	Ogni persona fisica	Accesso ai dati e informazioni significative sulla logica utilizzata

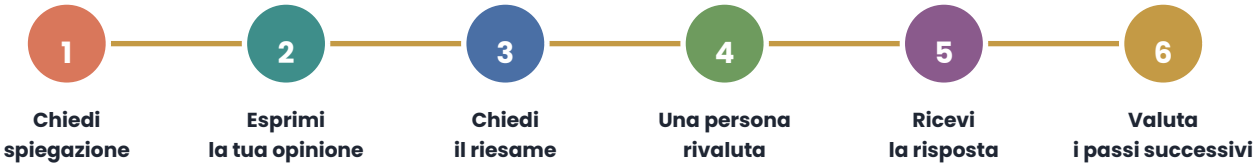
Le sentenze europee

Schufa – causa C-634/21 (7 dicembre 2023). La Corte di giustizia dell'Unione europea ha stabilito che il calcolo automatizzato di un punteggio di solvibilità, quando ha un ruolo **determinante** nella decisione della banca di concedere o negare il credito, è esso stesso una decisione automatizzata ai sensi dell'art. 22 del GDPR, anche se il punteggio è calcolato da una società diversa dalla banca. Ne derivano tutte le garanzie dell'art. 22.

Dun & Bradstreet Austria – causa C-203/22 (27 febbraio 2025). Una cliente si era vista negare un contratto di telefonia mobile per una valutazione automatizzata della sua solvibilità. Secondo la Corte, chi effettua il trattamento deve spiegare **la procedura e i principi concretamente applicati**, in modo che l'interessato capisca quali suoi dati sono stati usati e in che modo. Non serve consegnare l'algoritmo, che da solo non sarebbe una spiegazione comprensibile; può essere adeguato spiegare in che misura una variazione dei dati considerati avrebbe portato a un risultato diverso. Se l'azienda ritiene che alcune informazioni siano segreti commerciali o dati di terzi, deve trasmetterle all'autorità di controllo o al giudice, che bilanciano i diritti in gioco.

? Perché conta anche per te

Queste sentenze si fondano sul GDPR, che protegge ogni persona fisica: valgono quindi anche fuori dal credito ai consumatori, per esempio per il titolare di una ditta individuale o per chi chiede un mutuo.



Come usare bene il diritto al riesame

Il riesame è più efficace se porti **elementi nuovi o corretti**: un contratto trasformato a tempo indeterminato, un prestito estinto che risulta ancora aperto, un reddito aggiuntivo non considerato, un coobbligato disponibile. Scrivi in poche righe che cosa il sistema non ha visto e allega le prove. Una semplice protesta ("sono una persona affidabile") difficilmente cambia l'esito.

Attenzione

Il riesame non significa che la risposta diventerà un sì. Significa che una persona deve fare una **nuova valutazione** e non limitarsi a confermare il risultato del sistema. Se la nuova valutazione resta negativa ma è fatta correttamente, il diniego è legittimo.

Un punto ancora aperto

Non è ancora del tutto chiaro quanto debba essere dettagliata la spiegazione: se basti descrivere la logica generale del sistema o se serva spiegare la sua applicazione al singolo cliente. La sentenza Dun & Bradstreet spinge verso una spiegazione concreta; ulteriori chiarimenti sono attesi dalle disposizioni attuative della Banca d'Italia.

Consiglio pratico

Usa il **Modello A** del capitolo 5: contiene già la richiesta di spiegazione e di riesame umano. Se la domanda è precedente alle nuove regole, richiama gli artt. 15 e 22 del GDPR.

Facciamo il punto

Il caso di Paolo

Paolo, cuoco ad Alghero, chiede online un prestito di 5.000 euro per l'arredo della nuova casa. In tre minuti arriva il no. Nella mail c'è scritto che la decisione è stata presa con un sistema automatico e che può chiedere il riesame. Paolo risponde spiegando che da due mesi il suo contratto stagionale è diventato a tempo indeterminato e allega la lettera di assunzione e l'ultima busta paga. Una settimana dopo un operatore lo contatta: con i nuovi documenti la valutazione è diversa e la finanziaria gli propone un importo di 4.000 euro con una durata più lunga.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ Se la decisione è anche solo in parte automatizzata, hai diritto a spiegazione, opinione e riesame da parte di una persona.
✓ L'art. 127-ter TUB estende le garanzie a ogni finanziamento; il GDPR protegge ogni persona fisica.
✓ Le sentenze Schufa e Dun & Bradstreet chiedono spiegazioni concrete, senza obbligo di consegnare l'algoritmo.

Domande per riflettere

La comunicazione che hai ricevuto dice se la decisione è stata automatizzata?

Quali elementi nuovi o corretti potresti portare in un riesame?

Le mie azioni

- ☐ Cerca nei documenti precontrattuali l'informativa sul trattamento automatizzato.
- ☐ Prepara le prove degli elementi che il sistema potrebbe non aver considerato.
- ☐ Invia la richiesta di riesame con il Modello A e annotala nella Scheda 2.

CAPITOLO 5

La lettera di diniego: cosa deve dire e come leggerla

In questo capitolo

- Gli elementi che la comunicazione di rifiuto deve contenere.
- Come leggerla e che cosa fare se è incompleta.
- Il Modello A per chiedere le informazioni mancanti.

Che cosa prevede la legge

Già prima della riforma l'**art. 125, comma 2, TUB** stabiliva che, se il rifiuto di una domanda di credito al consumo si basa sulle informazioni presenti in una banca dati, il finanziatore deve informare il consumatore **immediatamente e gratuitamente** del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati. Con la CCD2 si aggiunge il nuovo **comma 2-sexies dell'art. 124-bis TUB**: in caso di rifiuto il finanziatore informa il consumatore **senza indugio** e, se del caso, lo indirizza verso servizi di consulenza sul debito facilmente accessibili; se la decisione è automatizzata, lo informa anche dei diritti all'intervento umano e della procedura per chiedere il riesame.

Elemento della comunicazione	Quando è dovuto
Il rifiuto della domanda, senza indugio	Sempre
Indirizzo verso servizi di consulenza sul debito	Se del caso (per esempio, se emergono difficoltà)
Il fatto che la decisione si basa su un trattamento automatizzato	Se la decisione è automatizzata
I diritti a spiegazione, opinione e riesame e la procedura per esercitarli	Se la decisione è automatizzata
Il risultato della consultazione e gli estremi della banca dati	Se il rifiuto si basa su una banca dati (art. 125 TUB)

Regole valide per il credito ai consumatori. Per i mutui e per le imprese vedi i capitoli 7 e 8.

Che cosa la lettera non deve dirti

La banca non è obbligata a comunicarti il tuo punteggio interno, il modello di scoring o il peso delle singole variabili, né a spiegare la propria politica commerciale. Non è nemmeno obbligata a scrivere un motivo dettagliato quando il rifiuto non dipende da banche dati né da decisioni automatizzate. Questo non ti impedisce di **chiedere**: molte banche, se interpellate con garbo e per iscritto, indicano almeno l'area critica (reddito, durata, garanzie, segnalazioni).

Come leggere la comunicazione

- ☐ **Data e forma**: quando è arrivata e con quale mezzo (lettera, mail, messaggio nell'app). Salvala in PDF.

- ☐ **Riferimenti**: numero della pratica, prodotto e importo richiesti.
- ☐ **Banca dati**: è citata una banca dati? Quale? Con quale risultato?
- ☐ **Decisione automatizzata**: è indicato se c'è stato un trattamento automatizzato? Sono spiegati i diritti e la procedura di riesame?
- ☐ **Consulenza sul debito**: ti indirizza a un servizio? Se sei in difficoltà, prendilo sul serio.
- ☐ **Recapiti**: c'è un indirizzo o un canale per chiedere chiarimenti, riesame o presentare reclamo?

Esempio di comunicazione di diniego (di fantasia, annotata)

"Gentile cliente, la informiamo che la sua richiesta di prestito n. 4521 del 3 dicembre non è stata accolta *[rifiuto, con riferimenti]*. La valutazione è stata effettuata anche mediante un sistema automatizzato *[decisione automatizzata]*: può chiedere una spiegazione, esprimere la sua opinione e chiedere il riesame scrivendo a … *[diritti e procedura]*. Nel corso dell'istruttoria è stato consultato il sistema di informazioni creditizie gestito da …, dal quale risultano ritardi nei pagamenti su un altro rapporto *[banca dati e risultato]*. Se sta attraversando difficoltà finanziarie, può rivolgersi gratuitamente ai servizi di consulenza sul debito … *[consulenza sul debito]*."

Consiglio pratico

Una comunicazione di questo tipo ti dice già dove guardare: chiedi i tuoi dati al SIC indicato (capitolo 6) e verifica se il ritardo segnalato è corretto.

Se la comunicazione non arriva o è incompleta

A volte il rifiuto arriva solo a voce, in filiale o al telefono, oppure con una formula generica. In questi casi chiedi per iscritto le informazioni mancanti, con PEC o raccomandata, usando il modello che segue. Conserva la ricevuta di invio e annota nella Scheda 2 la data entro cui ti aspetti una risposta.

Modello A – Richiesta di informazioni sul diniego e di riesame

Oggetto: Domanda di finanziamento n. ____ del ____ – richiesta di informazioni sul diniego.

Il/La sottoscritto/a ____, codice fiscale ____, in relazione alla domanda in oggetto, respinta in data ____ (comunicazione ricevuta il ____ tramite ____), chiede ai sensi degli artt. 124-bis e 125 del D.Lgs. 385/1993 (TUB):
1) se il rifiuto si è basato su informazioni presenti in una banca dati, l'indicazione della banca dati consultata e del risultato della consultazione;
2) se la valutazione si è basata in tutto o in parte su un trattamento automatizzato, una spiegazione chiara e comprensibile della valutazione e della logica utilizzata, e dei suoi effetti sulla decisione;
3) il riesame della valutazione del merito creditizio e della decisione con l'intervento di una persona fisica. A tal fine segnala i seguenti elementi: ____ (allegati: ____).
Resta in attesa di riscontro scritto.

Luogo, data, firma.

I punti 2) e 3) valgono per le domande soggette alla nuova disciplina (dal 20 novembre 2026 o dalla data successiva di applicazione). Per le domande precedenti, per i mutui e per le imprese si possono richiamare anche l'art. 127-ter TUB, ove applicabile, e gli artt. 15 e 22 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

Attenzione

Scrivi in modo sobrio e preciso. Le richieste aggressive o generiche (“voglio sapere tutto”) ottengono risposte altrettanto generiche. Le richieste puntuali, con riferimenti normativi e numero di pratica, ottengono risposte più utili e, se serve, costituiscono la base del futuro reclamo.

Facciamo il punto

Il caso di Sara

Sara, commessa a Oristano, chiede in negozio un finanziamento per una lavatrice. Il venditore le dice soltanto: "Non è passato". Sara chiede di avere la risposta per iscritto, ma riceve solo una mail generica. Usa il Modello A e la invia via PEC alla finanziaria. Nella risposta scopre che è stato consultato un SIC, dal quale risultava una rata insoluta di un vecchio abbonamento a rate che lei credeva chiuso. Chiede i suoi dati al SIC, verifica e salda la rata: ora sa che cosa aspettare prima di riprovare.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ Il rifiuto va comunicato senza indugio; se dipende da una banca dati, devi sapere quale e con quale risultato.
✓ Se la decisione è automatizzata, la comunicazione deve indicarlo e spiegare come chiedere il riesame.
✓ Se manca qualcosa, chiedilo per iscritto con il Modello A e conserva la ricevuta.

Domande per riflettere

Quali dei cinque elementi della tabella trovi nella comunicazione che hai ricevuto?

Hai una prova scritta della data del rifiuto?

Le mie azioni

- ☐ Salva in PDF la comunicazione di rifiuto e annotala nella Scheda 2.
- ☐ Compila e invia il Modello A se mancano informazioni.
- ☐ Segna in agenda una data per sollecitare la risposta.

CAPITOLO 6

Centrale dei Rischi e SIC: i dati che pesano sul no

06

In questo capitolo

- Che cosa registrano la Centrale dei Rischi e i SIC, in sintesi.
- Come vedere i tuoi dati gratuitamente.
- Che cosa fare se trovi un errore (approfondimento nel Quaderno N. 13).

Molti dinieghi nascono da ciò che la banca legge negli archivi del credito. Questo capitolo è una sintesi pensata per chi ha appena ricevuto un no: il funzionamento completo, la lettura del prospetto e tutti i modelli sono nel **Quaderno N. 13 – Centrale dei Rischi e CRIF**.

La Centrale dei Rischi della Banca d'Italia

La **Centrale dei Rischi** (CR) è un archivio pubblico, gestito dalla Banca d'Italia, che raccoglie i debiti di famiglie e imprese verso banche e finanziarie. Gli intermediari la usano per valutare il merito creditizio; per te è la fotografia della tua storia creditizia.

- **Chi viene segnalato:** chi ha verso un intermediario un debito (o una garanzia prestata) pari o superiore a **30.000 euro**; la soglia scende a **250 euro** se il cliente è classificato in sofferenza.
- **Che cosa vede la banca:** i dati sono aggiornati ogni mese e gli intermediari possono consultare gli ultimi 36 mesi.
- **Il preavviso:** l'intermediario deve avvisarti per iscritto la prima volta che ti segnala a sofferenza. Secondo l'ABF (Collegio di coordinamento, decisione n. 4519/2023) la mancanza del preavviso non rende di per sé illegittima una segnalazione corretta, ma può dare diritto al risarcimento del danno, se dimostrato.
- **Come vederla:** l'accesso ai propri dati è gratuito. Dal 13 aprile 2026 i servizi online della Banca d'Italia sono l'unico canale telematico; restano possibili le richieste di persona in Filiale e quelle cartacee. Di norma la risposta arriva entro 30 giorni.

I sistemi di informazioni creditizie (SIC)

I **SIC** sono archivi privati in cui banche e finanziarie si scambiano informazioni: in Italia i principali sono gestiti da CRIF, Experian e CTC; per il leasing c'è anche Assilea. A differenza della CR registrano anche **importi piccoli** e le stesse **richieste di finanziamento**. Sono regolati dal Codice di condotta approvato dal Garante privacy (provvedimento del 12 settembre 2019, modificato con il provvedimento n. 324 del 6 ottobre 2022).

Tipo di informazione nei SIC	Tempo massimo di conservazione
Richiesta di finanziamento in istruttoria	180 giorni dalla presentazione
Richiesta rifiutata o a cui si è rinunciato	90 giorni dall'aggiornamento con l'esito
Ritardi fino a due rate o due mesi, poi regolarizzati	12 mesi dalla regolarizzazione, se non ci sono nuovi ritardi

Tipo di informazione nei SIC	Tempo massimo di conservazione
Ritardi oltre due rate o due mesi, poi regolarizzati	24 mesi dalla regolarizzazione, se non ci sono nuovi ritardi
Dati negativi non regolarizzati	36 mesi dalla scadenza o dall'ultimo aggiornamento; al massimo 60 mesi dalla scadenza
Rapporti chiusi regolarmente (dati positivi)	60 mesi dalla cessazione o scadenza

Fonte: Codice di condotta per i SIC (Garante privacy, 2019, modificato nel 2022).

Il preavviso: una garanzia importante

Prima di registrare un primo ritardo, l'intermediario deve **preavvisarti**; il dato può essere reso visibile agli altri partecipanti solo dopo almeno **15 giorni** dall'invio del preavviso. Per i consumatori l'art. 125, comma 3, TUB prevede il preavviso prima della prima segnalazione negativa a una banca dati. Secondo l'ABF (Collegio di coordinamento, decisione n. 4632/2023) nei SIC il preavviso è un **presupposto di legittimità** della segnalazione: se l'intermediario non prova di averlo inviato, la segnalazione può essere cancellata.

Se trovi un errore

La correzione va chiesta prima di tutto all'**intermediario che ha fatto la segnalazione**: è lui il responsabile dei dati e deve rettificarli tempestivamente se sono errati (art. 125, comma 4, TUB). La Banca d'Italia e i gestori dei SIC riportano ciò che ricevono. Ai gestori dei SIC puoi chiedere l'accesso ai tuoi dati e la verifica di quelli che ritieni inesatti: la risposta deve arrivare entro un mese, prorogabile di altri due nei casi complessi.

Modello B – Richiesta di accesso ai dati (SIC o finanziatore)

Oggetto: Richiesta di accesso ai dati personali ai sensi dell'art. 15 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il/La sottoscritto/a ____, nato/a a ____ il ____, codice fiscale ____, residente in ____, chiede di conoscere i dati personali che lo/la riguardano registrati nel sistema di informazioni creditizie (oppure: utilizzati per la valutazione della domanda n. ____), gli intermediari che li hanno comunicati, le finalità del trattamento, i tempi di conservazione e, in caso di processo decisionale automatizzato, informazioni significative sulla logica utilizzata. Chiede inoltre la rettifica dei dati eventualmente inesatti o non aggiornati. Allega copia del documento di identità.

Luogo, data, firma.

Attenzione

Diffida di chi promette di "cancellare la segnalazione CRIF" a pagamento. Un dato corretto, registrato rispettando le regole, resta fino alla scadenza prevista: nessuna agenzia ha canali riservati. Puoi esercitare i tuoi diritti da solo e gratuitamente.

Consiglio pratico

Chiedi CR e dati SIC uno o due mesi prima di una domanda importante e, dopo un diniego, appena ricevi la comunicazione. Riporta i risultati nella **Scheda 4 – Verifica dei dati CR e SIC**.

Facciamo il punto

Il caso di Francesco

Francesco, idraulico di Olbia, si vede rifiutare un prestito per un furgone. La lettera indica che è stato consultato un SIC. Francesco chiede i suoi dati con il Modello B e scopre due rate in ritardo di un finanziamento per un televisore: aveva cambiato banca e l'addebito non era più attivo. Non ricorda di aver ricevuto avvisi. Scrive alla finanziaria chiedendo la prova del preavviso: la finanziaria dimostra di avergli mandato una PEC, che lui non aveva letto. La segnalazione è corretta. Francesco regolarizza subito e annota quando il dato smetterà di essere visibile: 12 mesi dopo la regolarizzazione.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ In CR compaiono i debiti da 30.000 euro in su per intermediario e le sofferenze da 250 euro; nei SIC anche importi piccoli e richieste.
- ✓ Nei SIC il preavviso prima del primo ritardo è condizione di legittimità della segnalazione.
- ✓ La correzione si chiede all'intermediario che ha segnalato; l'accesso ai dati è gratuito.

Domande per riflettere

Quando hai visto l'ultima volta la tua Centrale dei Rischi e i tuoi dati nei SIC?

I tuoi recapiti (indirizzo, PEC, email) sono aggiornati presso tutti i finanziatori?

Le mie azioni

- ☐ Chiedi la CR alla Banca d'Italia e i dati ai SIC con il Modello B.
- ☐ Compila la Scheda 4 per ogni dato che ti sembra dubbio.
- ☐ Aggiorna i tuoi recapiti presso ogni finanziatore.

PARTE 3

Casi specifici e motivi

Mutui, imprese, i motivi più frequenti

7. Mutui per la casa: regole proprie

8. Imprese e professionisti: gli strumenti specifici

9. I motivi più frequenti del diniego e come prevenirli

3

CAPITOLO 7

Mutui per la casa: regole proprie



In questo capitolo

- Perché ai mutui non si applica la CCD2 e quali norme valgono.
- I motivi più frequenti di un no sul mutuo.
- Cosa puoi chiedere e come preparare una nuova domanda.

Una disciplina separata

Il **credito immobiliare ai consumatori**, cioè i mutui garantiti da ipoteca su immobili residenziali o finalizzati all'acquisto di una casa, ha una disciplina propria: il **Capo I-bis del Titolo VI del TUB** (articoli da 120-quinquies a 120-noviesdecies), introdotto dal D.Lgs. 72/2016 che ha recepito la direttiva 2014/17/UE. La CCD2 riguarda i contratti di credito ai consumatori **non** relativi a beni immobili residenziali: la lettera di diniego "rafforzata" del capitolo 5 non si applica tale e quale ai mutui.

Che cosa prevede la legge sul mutuo

- **Valutazione approfondita** (art. 120-undecies TUB): prima di concludere il contratto il finanziatore valuta in modo approfondito il merito creditizio, sulla base di informazioni necessarie, sufficienti, proporzionate e verificate.
- **Comunicazione del rifiuto**: se la domanda è respinta, il finanziatore informa il consumatore **senza indugio** (art. 120-undecies, comma 5).
- **Valutazione sbagliata**: se la valutazione è stata condotta in modo scorretto, il finanziatore non può poi risolvere il contratto o modificarlo a tuo svantaggio, salvo che tu abbia omesso o falsificato informazioni.
- **Decisioni automatizzate**: l'art. 127-ter TUB estende a ogni finanziamento, quindi anche al mutuo, le garanzie sul riesame umano quando la valutazione si basa anche in parte su un trattamento automatizzato; restano i diritti degli artt. 15 e 22 del GDPR.
- **Banche dati**: Centrale dei Rischi e SIC si consultano e si correggono con le regole del capitolo 6.

I motivi più frequenti di un no sul mutuo

Motivo	Che cosa significa	Che cosa puoi fare
Rata troppo alta rispetto al reddito	La rata, sommata agli altri impegni, assorbe una quota eccessiva del reddito	Allungare la durata, ridurre l'importo, estinguere piccoli prestiti, aggiungere un cointestatario con reddito
Anticipo insufficiente (LTV alto)	Il mutuo supera la quota di valore che la banca è disposta a finanziare, di solito intorno all'80%	Aumentare l'anticipo; verificare l'accesso al Fondo di garanzia per la prima casa
Perizia inferiore al prezzo	La banca calcola il mutuo sul valore di perizia, non sul prezzo concordato	Rinegoziare il prezzo o coprire la differenza con risparmi

Motivo	Che cosa significa	Che cosa puoi fare
Problemi dell'immobile	Difformità urbanistiche o catastali, vincoli, ipoteche non cancellabili	Farle verificare dal tecnico e dal notaio prima del rogito
Lavoro poco stabile	Contratto a termine, partita IVA recente, periodo di prova	Documentare la continuità dei redditi; attendere la stabilizzazione; un garante
Segnalazioni negative	Ritardi o sofferenze in CR o nei SIC	Verificare, correggere se errate, regolarizzare e attendere i tempi previsti

Il rapporto tra rata e reddito

Non esiste una soglia di legge. La guida della Banca d'Italia sul mutuo suggerisce, come regola di prudenza, che la rata non superi **un terzo del reddito disponibile**. Ogni banca applica poi i propri criteri, che considerano anche le altre rate, l'età, la composizione della famiglia e la stabilità del lavoro.

Esempio – Quanto mutuo con una rata prudente

Coppia con reddito netto di 2.400 euro al mese e nessun altro prestito. Un terzo del reddito: **800 euro**.
Con un tasso fisso del 3,5% (ipotesi), una rata di 800 euro corrisponde a un capitale di circa **159.800 euro** in 25 anni oppure di circa **178.200 euro** in 30 anni.
Per un mutuo di 150.000 euro a 25 anni allo stesso tasso la rata è di circa **750,94 euro**.
Esempio didattico: tassi e importi ipotetici, non offerte reali.

Il Fondo di garanzia per la prima casa

Il Fondo gestito da Consap per conto del Ministero dell'economia garantisce alla banca una parte del mutuo per l'abitazione principale: può rendere accessibile il mutuo anche a chi ha poco anticipo, con condizioni più favorevoli per alcune categorie prioritarie. Requisiti e percentuali sono spiegati nel **Quaderno N. 10 – Il mutuo per la casa**. La garanzia non sostituisce la valutazione del merito creditizio, che resta della banca.

Cosa chiedere dopo un no

Anche se la lettera "rafforzata" della CCD2 non vale per i mutui, puoi sempre chiedere per iscritto: se il rifiuto dipende da una banca dati e quale; se la valutazione è stata automatizzata e, in quel caso, la spiegazione e il riesame (art. 127-ter TUB e GDPR); l'accesso ai tuoi dati personali usati nell'istruttoria (art. 15 GDPR). Il **Modello A** del capitolo 5 si adatta facilmente, sostituendo i riferimenti normativi.

Attenzione

Non firmare una proposta d'acquisto vincolante, né versare una caparra importante, prima di sapere quanto la banca è disposta a finanziare. Chiedi una pre-valutazione scritta e inserisci, se possibile, una clausola che subordini l'acquisto all'ottenimento del mutuo.

Consiglio pratico

Dopo un no sul mutuo non presentare subito domande a molte banche. Prima capisci il motivo (Scheda 3), poi correggi ciò che puoi e scegli con cura due o tre istituti adatti al tuo profilo. Un mediatore creditizio iscritto OAM può aiutarti a confrontarli (capitolo 12).

Facciamo il punto

Il caso di Andrea e Giulia

Andrea e Giulia, di Sassari, hanno trovato un trilocale a 190.000 euro e chiedono un mutuo di 150.000. La perizia valuta la casa 175.000 euro e la banca, che finanzia fino all'80% del valore di perizia, si ferma a 140.000: la differenza non è coperta dai loro risparmi e la pratica viene respinta. Chiedono una copia della comunicazione e ne parlano con il venditore, mostrando la perizia. Il prezzo scende a 182.000 euro e, aggiungendo un piccolo aiuto dei genitori, presentano una nuova domanda a un'altra banca con un anticipo più alto.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ I mutui casa seguono il Capo I-bis del TUB, non la CCD2; il rifiuto va comunque comunicato senza indugio.
- ✓ Le garanzie sul riesame umano valgono anche per i mutui grazie all'art. 127-ter TUB e al GDPR.
- ✓ Rapporto rata/reddito, anticipo, perizia e stabilità del lavoro sono i nodi più frequenti.

Domande per riflettere

Quale quota del tuo reddito assorbirebbe la rata, insieme agli altri impegni?

Conosci il valore di perizia dell'immobile o solo il prezzo richiesto?

Le mie azioni

- ☐ Calcola il rapporto rata/reddito con la Scheda 7.
- ☐ Chiedi per iscritto se il rifiuto dipende da banche dati o da un sistema automatico.
- ☐ Leggi il Quaderno N. 10 per il Fondo prima casa.

CAPITOLO 8

Imprese e professionisti: gli strumenti specifici

In questo capitolo

- Quali tutele valgono per le imprese, che non sono consumatori.
- La segnalazione riservata al Prefetto (art. 27-bis D.L. 1/2012).
- Rating di legalità e Centrale dei Rischi dell'impresa.

Le imprese non sono consumatori

La disciplina del credito ai consumatori protegge le persone fisiche che agiscono per scopi personali. Un'impresa o un professionista che chiede un finanziamento per l'attività **non** ha diritto alla lettera di diniego "rafforzata" del capitolo 5. Ha però a disposizione strumenti propri, alcuni dei quali sono pensati proprio per i problemi di accesso al credito.

Decisioni automatizzate: art. 127-ter TUB

L'art. 127-ter TUB applica a **ogni contratto di finanziamento**, a prescindere dal tipo di cliente, le garanzie dell'art. 124-bis sul trattamento automatizzato: spiegazione, opinione, riesame. Le tutele riguardano i **dati personali**, quindi persone fisiche: il titolare di una ditta individuale, un professionista, i soci e i garanti di una società. Per una società di capitali in quanto tale, che non ha dati personali propri, contano soprattutto gli altri strumenti.

La segnalazione al Prefetto

L'**art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. 1/2012** (convertito dalla legge 27/2012 e modificato dal D.L. 29/2012, convertito dalla legge 62/2012) consente a chi incontra problemi di accesso al credito di presentare un'**istanza riservata al Prefetto**. Le regole operative sono state fissate dalla Banca d'Italia con un provvedimento del 13 novembre 2012 (Gazzetta Ufficiale n. 278 del 28 novembre 2012).

- **Per quali decisioni:** mancata erogazione, mancato aumento o revoca di un finanziamento, inasprimento delle condizioni e altri comportamenti della banca basati sulla valutazione del merito creditizio.
- **Che cosa fa il Prefetto:** se lo ritiene necessario e motivato, invita la banca a fornire una **risposta argomentata** sulla meritevolezza del credito; se la banca non risponde entro 30 giorni o la risposta non convince, può segnalare il caso all'ABF con una propria relazione.
- **Che cosa fa l'ABF:** si pronuncia entro **30 giorni** dalla ricezione della segnalazione (termine sospendibile per non più di 30 giorni complessivi).
- **Costi e reclamo:** per i ricorsi nati dalla segnalazione del Prefetto non si applicano il contributo alle spese a carico del cliente né le regole ordinarie sul reclamo preventivo.
- **Come si presenta:** ogni Prefettura indica sul proprio sito il modulo e i recapiti; fino alla trasmissione all'ABF puoi comunque ricorrere direttamente all'Arbitro con la procedura ordinaria.

Attenzione

Né il Prefetto né l'ABF possono obbligare la banca a concedere il credito. Lo strumento serve a ottenere una risposta motivata e una verifica della correttezza del comportamento della banca. È utile soprattutto quando il diniego o la revoca sono arrivati senza spiegazioni.

Il rating di legalità

Il **rating di legalità** è un riconoscimento rilasciato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM) alle imprese che rispettano determinati requisiti di legalità. Possono chiederlo le imprese con sede operativa in Italia, fatturato di almeno **2 milioni di euro** e iscrizione al Registro delle imprese da almeno **due anni**. Dal **16 marzo 2026** è in vigore un nuovo regolamento dell'AGCM; il rating dura tre anni ed è espresso con un punteggio da una a tre "stellette".

Secondo l'**art. 5-ter del D.L. 1/2012** e il D.M. 20 febbraio 2014, n. 57, le banche tengono conto del rating nella concessione dei finanziamenti, in termini di tempi e costi dell'istruttoria e di condizioni economiche. Ogni anno, entro il 30 aprile, trasmettono alla Banca d'Italia una relazione sui casi in cui il rating non ha inciso su tempi, costi o condizioni. Se la tua impresa ha il rating, citalo nella domanda e nell'eventuale reclamo.

La Centrale dei Rischi dell'impresa

Per le imprese la Centrale dei Rischi è spesso decisiva: la banca vede fidi accordati e utilizzati, sconfinamenti, crediti scaduti, garanzie ricevute. Prima di ogni richiesta importante scaricala, controlla che non ci siano errori e preparati a spiegare eventuali tensioni. Ricorda che le **fideiussioni dei soci** compaiono anche nelle loro CR personali, se raggiungono i 30.000 euro.

Strumento	A che cosa serve	Approfondimento
Reclamo e ABF	Contestare comportamenti scorretti, informazioni negate, segnalazioni errate	Capitolo 10
Istanza al Prefetto	Ottenere una risposta motivata su diniego, revoca o peggioramento delle condizioni	Questo capitolo
Rating di legalità	Far pesare la legalità dell'impresa su tempi, costi e condizioni	Questo capitolo
Garanzie pubbliche	Ridurre il rischio della banca	Quaderno N. 08 – Fondo di Garanzia
Preparazione della pratica	Bilanci, piano dei flussi, documenti ordinati	Quaderno N. 07 – Finanziamenti aziendali

Consiglio pratico

Per le imprese la prevenzione vale più del reclamo: un dialogo periodico con la banca, bilanci depositati in tempo e un piano dei flussi aggiornato riducono il rischio di sorprese. Il **Quaderno N. 07** spiega come preparare la pratica.

Facciamo il punto

Il caso di Roberto

Roberto ha una Srl di impiantistica a Tempio Pausania. La sua banca storica gli nega un finanziamento per l'acquisto di un'attrezzatura, con una lettera di due righe. Roberto non ha mai avuto ritardi e non capisce. Presenta istanza alla Prefettura di Sassari con la CR e gli ultimi bilanci. La banca, invitata a rispondere, spiega che il problema è l'aumento dei crediti verso clienti, che rende tesa la liquidità. Roberto chiede allora a un'altra banca un finanziamento con garanzia pubblica e, parallelamente, lavora con il commercialista sui tempi di incasso.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ Le imprese non hanno la lettera di diniego dei consumatori, ma hanno l'art. 127-ter, il Prefetto, il rating di legalità e l'ABF.
✓ L'istanza al Prefetto porta a una risposta argomentata della banca e, se serve, a una decisione dell'ABF entro 30 giorni.
✓ La Centrale dei Rischi dell'impresa e dei soci va controllata prima di ogni richiesta.

Domande per riflettere

La tua impresa possiede o potrebbe ottenere il rating di legalità?

Sai spiegare in due righe ogni tensione che compare nella CR della tua impresa?

Le mie azioni

- ☐ Scarica la CR dell'impresa e dei soci garanti.
- ☐ Cerca sul sito della Prefettura il modulo per le segnalazioni sull'accesso al credito.
- ☐ Leggi i Quaderni N. 07 e N. 08 prima della prossima richiesta.

CAPITOLO 9

I motivi più frequenti del diniego e come prevenirli

In questo capitolo

- I motivi ricorrenti di un no, con esempi pratici.
- Come calcolare il rapporto tra rate e reddito.
- Che cosa si può correggere prima di una nuova domanda.

La maggior parte dei dinieghi non è misteriosa. Dietro un no ci sono quasi sempre uno o più motivi ricorrenti, che si possono riconoscere e spesso correggere. Questo capitolo li passa in rassegna con esempi di fantasia; la **Scheda 3 – Autodiagnosi** ti aiuta ad applicarli al tuo caso.

Motivo	Segnale tipico	Come prevenirlo
Rate troppo alte rispetto al reddito	Molti piccoli prestiti, carte revolving, rate auto	Ridurre o chiudere i debiti più costosi; chiedere meno o su una durata più lunga
Segnalazioni negative	Ritardi nei SIC, sofferenze in CR	Verificare, correggere gli errori, regolarizzare e attendere
Lavoro o reddito poco stabile	Contratto a termine, prova, partita IVA recente	Documentare la continuità; aggiungere un coobbligato; attendere
Documentazione incompleta o incoerente	Buste paga mancanti, dati diversi tra documenti	Preparare un fascicolo completo e coerente (Scheda 1)
Bilanci deboli (imprese)	Perdite, patrimonio ridotto, debiti in crescita	Piano dei flussi, spiegazione delle perdite, garanzie pubbliche
Troppe richieste ravvicinate	Più domande in pochi mesi nei SIC	Una richiesta mirata alla volta, dopo aver capito il motivo del no
Finalità poco chiara	Importo “tondo” senza preventivi	Allegare preventivi e spiegare l’uso dei soldi

1. Il rapporto rata/reddito

È il motivo più frequente per i privati. La banca somma la rata richiesta a quelle che già paghi e la confronta con il reddito netto mensile. Non c’è una soglia di legge e ogni banca ha i propri limiti interni; per i mutui la guida della Banca d’Italia suggerisce prudenzialmente di non superare un terzo del reddito disponibile. Spesso il problema non è il nuovo prestito, ma i **piccoli debiti** accumulati: una carta revolving o un acquisto a rate pesano sul calcolo come un prestito vero.

Esempio – Calcolo del rapporto rata/reddito

Reddito netto: **2.000 euro** al mese. Rate già in corso: auto 280 euro + carta revolving 120 euro = 400 euro, pari al **20%**.
Nuovo prestito richiesto: 15.000 euro in 84 rate al TAN del 7% (ipotesi): rata di circa **226,39 euro**.
Totale rate: 626,39 euro, pari al **31,3%** del reddito.
Se prima chiudi la carta revolving, il totale scende a 506,39 euro, pari al **25,3%**.
Esempio didattico; le soglie usate dalle banche variano.

Rapporto tra rate e reddito nell'esempio (%)



2. Le segnalazioni negative

Un ritardo nei SIC o una sofferenza in Centrale dei Rischi possono bastare per un no, soprattutto se recenti. Prima di tutto verifica se il dato è **corretto** (capitolo 6). Se è sbagliato, fallo correggere; se è corretto, regolarizza e considera i tempi: un ritardo sanato resta visibile 12 o 24 mesi dalla regolarizzazione, a seconda della gravità. Nel frattempo una richiesta più piccola, con un coobbligato, può avere più possibilità.

3. Il contratto di lavoro

Contratti a tempo determinato, periodi di prova, lavoro stagionale o attività autonome avviate da poco rendono il reddito meno prevedibile. Non sono un divieto, ma la banca chiede più garanzie. Puoi aiutarla documentando la **continuità**: più contratti consecutivi con lo stesso datore, più anni di dichiarazioni dei redditi, entrate regolari sul conto.

Esempio – Il contratto a termine

Valentina lavora da tre anni con contratti a termine rinnovati dallo stesso datore di lavoro. Alla prima domanda presenta solo l'ultimo contratto, che scade fra cinque mesi: no. Alla seconda allega tutti i contratti, le CU degli ultimi tre anni e una dichiarazione del datore sulla collaborazione: la valutazione cambia. *Esempio di fantasia.*

4. La documentazione incompleta o incoerente

Una busta paga mancante, una dichiarazione dei redditi diversa da quanto indicato nel modulo, un indirizzo non aggiornato: per la banca ogni incoerenza è un costo e un rischio. Le linee guida europee chiedono informazioni documentate e verificate; una pratica disordinata viene spesso respinta senza che il cliente sappia perché. Usa la **Scheda 1** e controlla che importi, date e dati anagrafici coincidano in tutti i documenti.

5. I bilanci (per le imprese)

Per le imprese contano i bilanci o le dichiarazioni fiscali: perdite ripetute, patrimonio netto ridotto, debiti finanziari in crescita rispetto al fatturato, ritardi nel deposito del bilancio. Se un anno è andato male per un motivo preciso (un cantiere fermo, un cliente insolvente), **spiegalo per iscritto** e accompagna la richiesta con una situazione contabile aggiornata e un piano dei flussi. Il **Quaderno N. 07** spiega gli indicatori che la banca guarda.

Attenzione

Non nascondere debiti o segnalazioni sperando che la banca non li veda: li vedrà. Le informazioni false o omesse in modo intenzionale fanno perdere le tutele previste in caso di valutazione scorretta e possono avere conseguenze ben più gravi di un no.

Quando il no ti protegge

Se l'autodiagnosi mostra che le rate assorbirebbero una parte molto alta del reddito, il diniego potrebbe averti evitato un problema. In quel caso la priorità è ridurre i debiti esistenti, anche con l'aiuto gratuito dei servizi di consulenza sul debito (capitolo 3).

Consiglio pratico

Dopo aver individuato il motivo più probabile, scrivi accanto a ciascuno un'azione concreta e una data nella **Scheda 6 – Piano per ripresentare la domanda**.

Facciamo il punto

Il caso di Claudia

Claudia, educatrice a Iglesias, chiede un prestito di 12.000 euro per ristrutturare il bagno e riceve un no. Con la Scheda 3 si accorge di avere tre piccoli debiti dimenticati: un telefono a rate, un corso di formazione e una carta revolving quasi al limite. In tutto 310 euro al mese. Chiude la revolving con i risparmi e, quando il telefono è pagato, ripresenta la domanda con i preventivi della ditta. Il rapporto rata/reddito è sceso e la finanziaria le concede il prestito.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ Rapporto rata/reddito, segnalazioni, lavoro instabile, documenti incompleti e bilanci deboli sono i motivi più frequenti.
✓ Molti motivi si possono correggere: chiudere piccoli debiti, completare i documenti, spiegare i numeri.
✓ Non nascondere nulla: la trasparenza è parte della valutazione.

Domande per riflettere

Quale dei motivi della tabella ti sembra più vicino al tuo caso?

Quali piccoli debiti potresti chiudere prima di una nuova domanda?

Le mie azioni

- ☐ Compila la Scheda 3 – Autodiagnosi.
- ☐ Calcola il rapporto rata/reddito con la Scheda 7, prima e dopo le correzioni.
- ☐ Completa il fascicolo con la Scheda 1.



PARTE 4

Agire

Contestare, ripresentare, scegliere le alternative

10. Reclamo, ABF, esposto, Garante e giudice

11. Il percorso consigliato in 7 passi

12. Dopo il no: alternative, nuova domanda e mediatore creditizio

4

CAPITOLO 10

Reclamo, ABF, esposto, Garante e giudice

In questo capitolo

- Il reclamo scritto: il primo passo obbligato.
- Come funziona l'Arbitro Bancario Finanziario: tempi, costi, limiti.
- Esposto alla Banca d'Italia, Garante privacy e giudice: quando usarli.

Prima il reclamo

Il primo passo formale è un **reclamo scritto** all'ufficio reclami dell'intermediario, inviato con PEC, raccomandata o tramite i canali indicati nel sito della banca. L'intermediario ha di norma **60 giorni** di calendario per rispondere (15 giorni lavorativi per i servizi di pagamento). Il reclamo è gratuito.

Scrivilo con cura: nel successivo ricorso all'ABF potrai far valere **solo le questioni già indicate nel reclamo**. Metti i fatti in ordine di data, indica che cosa contesti (informazioni non date, dati errati, mancato riesame, segnalazione senza preavviso) e che cosa chiedi (le informazioni dovute, il riesame, la rettifica o la cancellazione di una segnalazione, un risarcimento motivato).

Modello C – Reclamo all'intermediario

Oggetto: Reclamo – domanda di finanziamento n. ____ del ____.

Il/La sottoscritto/a ____, codice fiscale ____, presenta reclamo per i seguenti motivi:
1) Fatti (in ordine cronologico): domanda presentata il ____; rifiuto comunicato il ____ tramite ____; richiesta di informazioni (Modello A) inviata il ____, con risposta ____ / senza risposta.
2) Contestazioni: ____ (ad esempio: non sono state indicate la banca dati consultata e il risultato della consultazione; non è stato garantito il riesame da parte di una persona; la segnalazione nel SIC ____ è avvenuta senza preavviso; il dato relativo al rapporto ____ è errato perché ____).
3) Richieste: ____ (le informazioni dovute; il riesame della decisione; la rettifica o cancellazione della segnalazione e la sua comunicazione alle banche dati; altro).
In mancanza di riscontro soddisfacente entro i termini, si riserva di ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario e alle altre sedi competenti.
Allegati: ____.

Luogo, data, firma.

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

Se la banca non risponde entro i termini o la risposta non ti soddisfa, puoi ricorrere all'**ABF**, un sistema di risoluzione delle controversie alternativo al giudice, istituito in base all'art. 128-bis TUB e organizzato dalla Banca d'Italia. Decide un collegio di esperti, con sette collegi territoriali; il ricorso si presenta online sul sito dell'ABF.

Aspetto	Regola
Quando	Dopo il reclamo, entro 12 mesi dalla sua presentazione; dopo 12 mesi serve un nuovo reclamo
Che cosa	Controversie su operazioni o comportamenti non anteriori al sesto anno precedente il ricorso
Richieste di denaro	Fino a 200.000 euro
Accertamento di diritti e obblighi	Senza limite di importo (per esempio: il diritto a ricevere informazioni o alla cancellazione di una segnalazione)
Costo	Contributo di 20 euro, rimborsato dall'intermediario se il ricorso è accolto anche solo in parte
Avvocato	Non necessario; puoi farti assistere da un'associazione di consumatori o da un rappresentante
Tempi	45 giorni alla banca per le controdeduzioni; poi 25 giorni per le tue repliche e 20 per quelle della banca; decisione entro 90 giorni dal fascicolo completo, prorogabili fino a 90 nei casi complessi
Se la banca non rispetta la decisione	L'inadempimento è reso pubblico sul sito dell'ABF e sul sito della banca

Che cosa può ottenere. L'ABF non può obbligare la banca a concedere il credito. Può però accertare violazioni delle regole di condotta, per esempio informazioni dovute e non fornite, mancato riesame, segnalazioni illegittime nelle banche dati, e riconoscere somme di denaro entro i limiti indicati. Le decisioni non sono sentenze, ma le banche che non le rispettano subiscono la pubblicità dell'inadempimento; resta comunque possibile rivolgersi al giudice.

Esempio di calendario (date di fantasia)

Reclamo inviato con PEC il **1° dicembre 2026**: l'intermediario ha 60 giorni per rispondere, cioè fino al **30 gennaio 2027**. Se la risposta manca o non ti soddisfa, puoi ricorrere all'ABF entro 12 mesi dal reclamo, cioè entro il **1° dicembre 2027**. Dopo quella data serve un nuovo reclamo.

Gli altri strumenti

Strumento	Quando usarlo	Che cosa aspettarsi
Esposto alla Banca d'Italia	Per segnalare comportamenti irregolari dell'intermediario	Gratuito; aiuta la vigilanza ma non risolve la tua controversia
Reclamo al Garante privacy	Per violazioni della normativa sui dati personali: accesso negato, dati inesatti non corretti, decisioni automatizzate senza garanzie	Gratuito; può portare a provvedimenti verso il titolare del trattamento
Organismo di monitoraggio del Codice SIC	Per i dati nei SIC, dopo aver esercitato i diritti presso il gestore	Decisione entro 90 giorni lavorativi dal reclamo
Istanza al Prefetto	Diniego, revoca o peggioramento delle condizioni (capitolo 8)	Risposta argomentata della banca; eventuale decisione ABF entro 30 giorni
Giudice ordinario	Danni importanti, casi complessi o urgenti	Con l'assistenza di un avvocato

Garante per la protezione dei dati personali. Il reclamo al Garante (art. 77 GDPR) è **gratuito** ed è lo strumento giusto quando il problema riguarda i tuoi dati: una richiesta di accesso senza risposta, dati inesatti che il titolare non corregge, una decisione automatizzata senza le garanzie dell'art. 22. Di norma, prima, conviene esercitare i diritti verso il titolare: la risposta deve arrivare senza ingiustificato ritardo e al massimo entro un mese, prorogabile di due mesi nei casi complessi, con comunicazione dei motivi.

Giudice. Per le controversie sui contratti bancari e finanziari la legge prevede di norma un tentativo obbligatorio di **mediazione** prima della causa (D.Lgs. 28/2010). Un avvocato ti dirà se nel tuo caso è necessario, se un ricorso all'ABF già presentato è sufficiente e se l'azione conviene, considerando costi e tempi.

Attenzione

Scegli lo strumento in base al problema: per un dato errato serve la rettifica, per un'informazione negata serve il reclamo e poi l'ABF, per una violazione dei dati personali il Garante. Usarli tutti insieme, con le stesse richieste, non rende la tua posizione più forte.

Consiglio pratico

Prepara il reclamo con la **Scheda 5** e registra invii e risposte nella **Scheda 2**: date e ricevute sono la base del ricorso.

Facciamo il punto

Il caso di Michele

Michele, tecnico informatico di Quartu Sant'Elena, riceve un rifiuto per un prestito di 10.000 euro. La lettera non dice nulla sulle banche dati. Chiede informazioni con il Modello A, ma dopo un mese nessuno risponde. Invia allora un reclamo con il Modello C, indicando le informazioni mancanti e chiedendo il riesame. Passati 60 giorni senza risposta, presenta ricorso all'ABF pagando 20 euro. Il Collegio accerta che la finanziaria non ha fornito le informazioni dovute; la finanziaria gli rimborsa il contributo e gli comunica la banca dati consultata. Michele può finalmente verificare i suoi dati.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ Il reclamo scritto viene prima di tutto: la banca ha di norma 60 giorni per rispondere.
- ✓ L'ABF costa 20 euro (rimborsati se accolto anche in parte), decide fino a 200.000 euro, ma non può imporre il prestito.
- ✓ Esposto, Garante, Organismo SIC, Prefetto e giudice servono a problemi diversi: scegli quello giusto.

Domande per riflettere

Che cosa contesti esattamente, e che cosa chiedi alla banca?

Hai l'indirizzo PEC dell'ufficio reclami del tuo intermediario?

Le mie azioni

- ☐ Compila la Scheda 5 e prepara il reclamo con il Modello C.
- ☐ Segna in agenda la scadenza dei 60 giorni.
- ☐ Conserva ricevute e risposte nella cartella della pratica.

CAPITOLO 11

Il percorso consigliato in 7 passi

In questo capitolo

- Il percorso completo, dal giorno del no alla nuova domanda.
- Tempi indicativi e documenti per ogni passo.
- Le risposte alle domande più frequenti.

Questo capitolo mette in fila tutto ciò che hai letto. Non tutti i passi servono in ogni caso: se al passo 4 scopri che il diniego è legittimo e i dati sono corretti, puoi saltare al passo 7 e lavorare sulla nuova domanda.



Passo	Che cosa fare	Strumento	Tempi indicativi
1	Raccogliere domanda, documenti consegnati e comunicazione di rifiuto; annotare date e contatti	Schede 1 e 2	Subito
2	Chiedere per iscritto banca dati consultata e risultato; se la decisione è automatizzata, spiegazione e riesame umano	Modello A, PEC o raccomandata	Entro pochi giorni dal rifiuto
3	Scaricare la Centrale dei Rischi e chiedere i dati ai SIC	Servizi Banca d'Italia; Modello B; Scheda 4	Risposte di norma entro 30 giorni (CR) e un mese (SIC)
4	Capire il motivo più probabile del no	Scheda 3; Scheda 7	Una sera di lavoro
5	Chiedere la rettifica dei dati errati o il riesame con elementi nuovi	All'intermediario che ha segnalato o al finanziatore	Appena hai le prove
6	Se la risposta manca o non è corretta: reclamo, poi ABF, istanza al Prefetto, esposto, Garante	Modello C; Scheda 5	60 giorni per la risposta al reclamo; ABF entro 12 mesi
7	In parallelo, preparare la nuova domanda o un'alternativa	Scheda 6; capitolo 12	Quando le correzioni sono registrate

Consiglio pratico

I passi 6 e 7 non si escludono: mentre aspetti la risposta al reclamo puoi già lavorare sulla nuova richiesta, magari con un'altra banca. Evita però di presentare nuove domande prima di aver capito il motivo del no.

Attenzione

Rispetta i tempi: dopo 12 mesi dal reclamo il ricorso all'ABF richiede un nuovo reclamo, e i dati nei SIC hanno tempi di conservazione precisi. Un diario aggiornato evita di perdere scadenze.

Domande frequenti

La banca deve sempre dirmi perché mi ha detto no?
Non esiste un obbligo generale di motivare in dettaglio. Per il credito ai consumatori, con la riforma, la banca deve comunicare il rifiuto senza indugio, indicare se la decisione è automatizzata e come chiedere il riesame; se il rifiuto dipende da una banca dati, deve dirti quale e con quale risultato.

Posso farmi dire il mio punteggio?
Non hai diritto a conoscere il punteggio interno o il peso delle variabili. Con decisioni automatizzate hai però diritto a una spiegazione comprensibile di come sono stati usati i tuoi dati (capitolo 4).

Una richiesta rifiutata resta in CRIF per sempre?
No. Secondo il Codice di condotta dei SIC una richiesta rifiutata o a cui si è rinunciato resta al massimo 90 giorni dall'aggiornamento con l'esito.

Mi hanno segnalato senza avvisarmi: che cosa posso fare?
Nei SIC il preavviso è condizione di legittimità della segnalazione: chiedi all'intermediario la prova dell'invio e, in mancanza, la cancellazione; poi reclamo, ABF o Garante. In Centrale dei Rischi la mancanza del preavviso non rende di per sé illegittima una segnalazione corretta, ma può dare diritto al risarcimento del danno, se dimostrato.

L'ABF può obbligare la banca a darmi il prestito?
No. Può accertare violazioni e riconoscere somme di denaro, ma non imporre l'erogazione.

Sono un'impresa: ho gli stessi diritti di un privato?
No, la lettera di diniego "rafforzata" riguarda i consumatori. Le imprese possono usare Centrale dei Rischi, reclamo, ABF, istanza al Prefetto, rating di legalità e, per le decisioni automatizzate, l'art. 127-ter TUB (capitolo 8).

Quanto devo aspettare prima di ripresentare la domanda?
Non c'è un tempo fisso. Ha senso riprovare quando il motivo del no è stato corretto: dati rettificati, debiti ridotti, documenti completi. Ricorda che una domanda rifiutata resta visibile nei SIC fino a 90 giorni (capitolo 12).

Un'agenzia mi promette di cancellare le segnalazioni a pagamento: è possibile?
Si possono correggere solo i dati sbagliati o illegittimi, e puoi farlo da solo e gratuitamente. Diffida di chi chiede anticipi o le tue credenziali digitali.

Facciamo il punto

Il caso di Elena

Elena, titolare di un piccolo negozio di ottica a Sorso, riceve un no a un prestito personale per comprare l'auto. Segue i sette passi: raccoglie i documenti, chiede le informazioni, scarica la CR (vuota) e chiede i dati ai SIC. Scopre che pesa una rata di leasing pagata in ritardo l'anno prima, regolarizzata. Il dato è corretto, quindi niente reclamo. Con la Scheda 6 decide di aspettare qualche mese, chiudere un piccolo prestito e ripresentare la domanda con il marito come cointestatario. Ha speso poco tempo e nessun denaro, e sa esattamente perché sta facendo ogni passo.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

- ✓ Sette passi: raccogli, chiedi, verifica, analizza, correggi, reclama se serve, prepara la nuova domanda.
- ✓ Non tutti i passi servono: se il diniego è legittimo, la strada è migliorare la richiesta.
- ✓ Date, ricevute e risposte vanno annotate: sono la base di ogni contestazione.

Domande per riflettere

A quale dei sette passi sei arrivato con la tua pratica?

Quali documenti ti mancano per completare i passi 1 e 3?

Le mie azioni

- ☐ Segna sulla tabella i passi già fatti e quelli da fare.
- ☐ Fissa in agenda le scadenze di risposta di ciascuna richiesta.
- ☐ Rileggi le domande frequenti e annota i tuoi dubbi residui.

CAPITOLO 12

Dopo il no: alternative, nuova domanda e mediatore creditizio

In questo capitolo

- Le alternative quando una banca dice no.
- Come e quando ripresentare la domanda.
- Che cosa può fare, e che cosa non può fare, un mediatore creditizio iscritto OAM.

Un no non chiude tutte le porte

Ogni banca ha la propria politica del credito, quindi il diniego di un istituto non significa che tutti diranno no. Prima di cercare un'alternativa, però, chiediti se il motivo del no vale per tutti (per esempio rate troppo alte rispetto al reddito) o solo per quella banca (per esempio un settore o una durata che non finanzia). Nel primo caso devi cambiare la richiesta; nel secondo puoi cambiare interlocutore.

Alternativa	Per chi	Da sapere
Altri istituti	Privati e imprese	Politiche diverse; scegli pochi interlocutori adatti al tuo profilo, non tutti
Garanzie pubbliche	Imprese e professionisti; acquisto prima casa	Il Fondo di Garanzia per le PMI e il Fondo prima casa riducono il rischio della banca, ma non sostituiscono la sua valutazione (Quaderni N. 08 e N. 10)
Confidi	Imprese associate	Rilasciano garanzie che facilitano il dialogo con la banca, a fronte di un costo
Microcredito	Microimprese, autonomi, nuove attività	Finanziamenti di importo limitato, senza garanzie reali, con servizi di accompagnamento (art. 111 TUB; Quaderno N. 12)
Cessione del quinto	Dipendenti e pensionati	Rata trattenuta su stipendio o pensione, entro un quinto del netto (Quaderno N. 05)
Coobbligato o garante	Privati e piccole imprese	Un secondo reddito o una fideiussione: chi firma risponde del debito
Importo o durata diversi	Tutti	Chiedere meno o su più anni riduce la rata, ma una durata più lunga aumenta gli interessi

Garanzie pubbliche e confidi

Per le imprese il **Fondo di Garanzia per le PMI** (legge 662/1996) copre una parte del finanziamento: la richiesta la presenta la banca o il confidi, non l'impresa. I **confidi** sono consorzi e cooperative di garanzia che affiancano le imprese associate. Per chi compra la prima casa esiste il **Fondo di garanzia per la prima casa** gestito da Consap. In tutti i casi la garanzia riduce il rischio della banca, non il tuo debito: se non paghi, il debito resta. Coperture, costi e requisiti cambiano nel tempo e sono spiegati nei Quaderni N.

08 e N. 10.

Microcredito e cessione del quinto

Il **microcredito** (art. 111 TUB) è pensato per chi avvia o sviluppa una piccola attività e non ha garanzie: finanziamenti fino a 75.000 euro per la generalità dei beneficiari (limiti più alti per le Srl), senza garanzie reali e con servizi di assistenza e monitoraggio. La **cessione del quinto** è un prestito rimborsato con una trattenuta diretta su stipendio o pensione, entro un quinto dell'importo netto (D.P.R. 180/1950). Per un dipendente con stipendio netto di 1.500 euro, la quota massima cedibile è di **300 euro** al mese. Ha regole proprie, spiegate nel **Quaderno N. 05**.

Attenzione

Il microcredito non serve a ristrutturare debiti già esistenti, e la cessione del quinto non è una soluzione per chi è già in difficoltà con le rate: in quel caso il primo passo è la consulenza sul debito gratuita (capitolo 3) o, se i debiti sono diventati insostenibili, le procedure di sovraindebitamento con l'assistenza di un Organismo di composizione della crisi (OCC).

Coobbligati e garanti

Aggiungere un **cointestatario** con un proprio reddito o un **garante** (fideiussore) può rendere sostenibile una richiesta. È una scelta da fare con consapevolezza: chi firma risponde del debito come o al posto del debitore e, se l'importo garantito raggiunge i 30.000 euro, l'impegno compare nella sua Centrale dei Rischi e peserà sulle sue future richieste.

Come ripresentare la domanda

- ☐ **Hai capito il motivo del no?** Senza questa risposta, una nuova domanda rischia lo stesso esito.
- ☐ **I dati sono stati corretti?** Attendi che la rettifica risulti nei SIC e in CR prima di riprovare.
- ☐ **La richiesta è cambiata?** Importo, durata, coobbligato, garanzia, documenti: qualcosa deve essere diverso.
- ☐ **Il fascicolo è completo?** Usa la Scheda 1 e controlla la coerenza tra i documenti.
- ☐ **Hai scelto bene l'interlocutore?** Una o due richieste mirate valgono più di cinque domande in un mese.

Esempio – Durata più lunga, rata più bassa, costo più alto

Prestito di 20.000 euro al TAN del 7,5% (ipotesi).
In 84 rate: rata di circa **306,77 euro**, interessi complessivi circa **5.768 euro**.
In 120 rate: rata di circa **237,40 euro**, interessi complessivi circa **8.488 euro**.
Allungare la durata può rendere la rata sostenibile e la richiesta accettabile, ma costa circa 2.720 euro di interessi in più. *Esempio didattico; spese e imposte non considerate.*

Il ruolo del mediatore creditizio iscritto OAM

Il **mediatore creditizio** (art. 128-sexies TUB) mette in relazione chi cerca un finanziamento con banche e intermediari finanziari, senza essere legato a nessuno di essi. Per esercitare deve essere iscritto nell'elenco tenuto dall'**OAM** (Organismo per la gestione degli elenchi degli Agenti in attività finanziaria e dei Mediatori creditizi), consultabile sul sito dell'Organismo. Diverso è l'**agente in attività finanziaria**, che promuove i prodotti di uno o più finanziatori per conto dei quali opera.

Il mediatore iscritto OAM può	Il mediatore non può
Aiutarti a capire il motivo del diniego e a leggere CR e dati SIC	Decidere se il finanziamento viene concesso: la decisione è della banca
Preparare con te un fascicolo completo e coerente	Garantire l'esito della pratica
Individuare gli istituti e le garanzie più adatti al tuo profilo	Cancellare segnalazioni corrette
Presentare la pratica agli intermediari e seguirne l'istruttoria	Operare senza indicarti per iscritto il proprio compenso

Il compenso del mediatore deve esserti indicato per iscritto e, nel credito ai consumatori, entra nel calcolo del TAEG. Prima di affidarti a qualcuno verifica l'iscrizione all'OAM e diffida di chi chiede somme anticipate per "sbloccare" o "garantire" una pratica.

Consiglio pratico

Dopo un diniego, un confronto con un mediatore creditizio iscritto OAM può aiutarti a capire se conviene contestare, correggere o cambiare strada. Porta con te la comunicazione di rifiuto, la CR, i dati SIC e le schede compilate.

Facciamo il punto

Il caso di Giovanni

Giovanni gestisce un bar a Ozieri e vuole rinnovare il bancone e la macchina del caffè: 35.000 euro. La sua banca dice no: il bilancio dell'ultimo anno è in perdita per i lavori stradali che hanno chiuso la via per mesi. Giovanni si rivolge a un mediatore creditizio iscritto OAM, che gli mostra la propria iscrizione all'OAM e gli indica per iscritto il compenso. Insieme preparano una nota che spiega la perdita, i dati dei primi mesi dopo la riapertura e i preventivi. La pratica viene presentata a un'altra banca con la garanzia del Fondo PMI; la decisione resta della banca, ma questa volta ha tutti gli elementi.

Esempio di fantasia a scopo didattico.

In sintesi

✓ Il no di una banca non è il no di tutte: capisci se il motivo vale per tutti o solo per quell'istituto.
✓ Garanzie pubbliche, confidi, microcredito, cessione del quinto e coobbligati sono alternative con regole e costi propri.
✓ Il mediatore creditizio iscritto OAM aiuta a preparare e indirizzare la pratica, ma non decide e non garantisce l'esito.

Domande per riflettere

Il motivo del tuo no vale per tutte le banche o solo per quella a cui ti sei rivolto?

Quale alternativa della tabella è davvero adatta al tuo caso, e quale no?

Le mie azioni

- ☐ Compila la Scheda 6 – Piano per ripresentare la domanda.
- ☐ Verifica l'iscrizione OAM di chi ti propone assistenza.
- ☐ Leggi il Quaderno della collana dedicato all'alternativa che ti interessa.

PARTE 5

Schede pratiche

Strumenti da compilare

- Checklist dei documenti
- Diario della pratica
- Autodiagnosi dei possibili motivi del diniego
- Verifica dei dati in Centrale dei Rischi e nei SIC
- Preparazione del reclamo
- Piano per ripresentare la domanda
- Calcolo del rapporto tra rate e reddito

5

Schede pratiche

Scheda 1 – Checklist dei documenti

Raccogli tutto in una cartella, cartacea o digitale. Ti servirà per la verifica, per l'eventuale reclamo e per la nuova domanda.

La pratica respinta

- ☐ Modulo di domanda e riepilogo dei dati dichiarati
- ☐ Documenti consegnati alla banca (con data di consegna)
- ☐ Informazioni precontrattuali ricevute, compresa l'informativa privacy e sui SIC
- ☐ Comunicazione di rifiuto, salvata in PDF con data e mezzo di ricezione

Banche dati

- ☐ Prospetto della Centrale dei Rischi (data: ____)
- ☐ Risposte dei SIC (CRIF, Experian, CTC, Assilea, se pertinente)
- ☐ Eventuali preavvisi di segnalazione ricevuti
- ☐ Prove dei pagamenti, quietanze, lettere di estinzione

Reddito e situazione personale

- ☐ Ultime buste paga o cedolini della pensione
- ☐ Certificazione unica o dichiarazione dei redditi degli ultimi due anni
- ☐ Contratto di lavoro e lettere di trasformazione o proroga
- ☐ Elenco delle rate in corso con importi e scadenze

Solo per le imprese

- ☐ Visura camerale aggiornata
- ☐ Ultimi due bilanci o dichiarazioni fiscali e situazione contabile recente
- ☐ Piano dei flussi di cassa dei prossimi 12–24 mesi
- ☐ Preventivi dell'investimento
- ☐ Attestazione del rating di legalità, se presente

Corrispondenza

- ☐ Richieste inviate (Modelli A, B, C) con ricevute PEC o di raccomandata
- ☐ Risposte ricevute, in ordine di data

Consiglio pratico

Conserva gli originali e invia solo copie. Dai a ogni file un nome con la data (per esempio 2026-12-01_reclamo.pdf).

Scheda 2 – Diario della pratica

Annota ogni contatto e ogni comunicazione: data, canale, che cosa è successo, quale prova hai e quale scadenza ne deriva.

Data	Chi / canale	Che cosa è successo	Prova o documento	Prossima scadenza

Scheda 3 – Autodiagnosi dei possibili motivi del diniego

Spunta le affermazioni vere per te. Più spunte in un gruppo indicano dove lavorare prima della prossima domanda (capitolo 9).

Rate e reddito

- ☐ Le rate che pago, compresa quella richiesta, superano un terzo del mio reddito netto
- ☐ Ho carte revolving o acquisti a rate che avevo dimenticato
- ☐ Ho chiesto un importo senza preventivi o senza un calcolo preciso

Storia creditizia

- ☐ Ho avuto ritardi negli ultimi due anni, anche piccoli
- ☐ Ho presentato più domande di finanziamento negli ultimi sei mesi
- ☐ Ho firmato garanzie per altre persone o per una società

Lavoro e reddito

- ☐ Il mio contratto è a termine, in prova o stagionale
- ☐ La mia attività autonoma ha meno di due anni
- ☐ Il mio reddito è variabile e non l'ho documentato bene

Documenti

- ☐ Mancava qualche documento richiesto
- ☐ Ci sono differenze tra quanto ho dichiarato e i documenti
- ☐ I miei recapiti presso la banca non erano aggiornati

Solo per le imprese

- ☐ L'ultimo bilancio è in perdita o in ritardo
- ☐ Il fido è spesso utilizzato oltre il limite
- ☐ Non ho spiegato per iscritto i numeri negativi

Consiglio pratico

Se nessuna voce ti riguarda, controlla con più attenzione i dati nelle banche dati (Scheda 4) e chiedi le informazioni con il Modello A.

Scheda 4 – Verifica dei dati in Centrale dei Rischi e nei SIC

Una riga per ogni posizione. Confronta ciò che risulta negli archivi con i tuoi documenti (contratti, estratti conto, quietanze).

Archivio	Intermediario	Che cosa risulta	Che cosa dicono i miei documenti	Errore?	Azione e data

Scheda 5 – Preparazione del reclamo

Raccogli qui le informazioni da inserire nel Modello C. Nel ricorso all'ABF potrai far valere solo ciò che scrivi nel reclamo.

Destinatario: ufficio reclami dell'intermediario, indirizzo PEC o postale:

Riferimenti della domanda (numero, data, prodotto, importo):

Cronologia: data della domanda, del rifiuto, delle richieste inviate e delle risposte:

Che cosa contesto (informazioni negate, dati errati, mancato riesame, segnalazione senza preavviso, altro):

Che cosa chiedo, in modo preciso:

Documenti che allego:

Data di invio e scadenza dei 60 giorni:

Scheda 6 – Piano per ripresentare la domanda

Per ogni motivo individuato con la Scheda 3, scrivi l'azione correttiva, chi la fa, entro quando e quando è completata.

Motivo del no	Azione correttiva	Chi	Entro il	Fatto il
Rapporto rata/reddito				
Segnalazioni nelle banche dati				
Stabilità del reddito				
Documenti				
Garanzie o coobbligati				
Scelta dell'istituto				

Scheda 7 – Calcolo del rapporto tra rate e reddito

Rapporto = totale rate mensili ÷ reddito netto mensile × 100. Calcolalo oggi, con la nuova rata e dopo le correzioni.

Voce	Oggi (euro)	Con la nuova rata (euro)	Dopo le correzioni (euro)
Reddito netto mensile			
Rata mutuo o affitto (se considerato)			
Rata prestito auto			
Altri prestiti			
Carte revolving e acquisti a rate			
Cessione del quinto			
Nuova rata richiesta			
Totale rate			
Rapporto rate/reddito (%)			

Consiglio pratico

Non esiste una soglia di legge: per i mutui la guida della Banca d'Italia suggerisce di non superare un terzo del reddito disponibile. Ogni banca usa i propri criteri.

Glossario

Termine	Significato
ABF	Arbitro Bancario Finanziario: sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra clienti e banche o intermediari finanziari.
Agente in attività finanziaria	Intermediario del credito che promuove i prodotti di uno o più finanziatori per conto dei quali opera; iscritto all'OAM.
CCD2	Direttiva (UE) 2023/2225 sul credito ai consumatori, recepita in Italia con il D.Lgs. 212/2025.
Centrale dei Rischi (CR)	Archivio pubblico della Banca d'Italia sui debiti di famiglie e imprese verso banche e finanziarie.
CICR	Comitato interministeriale per il credito e il risparmio: detta norme di principio sul credito, attuate dalla Banca d'Italia.
Coobbligato	Persona che firma il contratto di finanziamento insieme al richiedente e risponde del debito.
Confidi	Consorzio o cooperativa di garanzia collettiva dei fidi che rilascia garanzie alle imprese associate.
Consulenza sul debito	Servizio, gratuito salvo eventuale commissione limitata ai costi, offerto ai consumatori in difficoltà dalle fondazioni e associazioni antiusura iscritte nell'elenco del MEF.
Consumatore	Persona fisica che chiede credito per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale o professionale.
Decisione automatizzata	Decisione presa, in tutto o in parte, da un sistema informatico sulla base di dati personali, senza una valutazione umana sostanziale.
Default	Stato del debitore in ritardo da oltre 90 giorni consecutivi su un importo rilevante, o che la banca ritiene improbabile che paghi.
Diniego	Rifiuto di una domanda di finanziamento da parte del finanziatore.
Esposto	Segnalazione alla Banca d'Italia di un comportamento irregolare di un intermediario; non risolve la singola controversia.
Fideiussione	Garanzia personale con cui una persona si impegna a pagare il debito di un'altra se questa non paga.
Finanziatore	Banca o intermediario finanziario autorizzato che concede il credito.
GDPR	Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali.
Linee guida EBA	Orientamenti dell'Autorità bancaria europea su concessione e monitoraggio dei prestiti (EBA/GL/2020/06).

Termine	Significato
LTV (loan-to-value)	Rapporto tra importo del mutuo e valore dell'immobile.
Mediatore creditizio	Professionista iscritto all'OAM che mette in relazione clienti e finanziatori senza essere legato ad alcuno di essi (art. 128-sexies TUB).
Merito creditizio	Valutazione della capacità del richiedente di rimborsare il finanziamento.
OAM	Organismo che tiene gli elenchi degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi.
Preavviso di segnalazione	Avviso che l'intermediario deve inviare prima di registrare un ritardo nei SIC o alla prima segnalazione a sofferenza in CR.
Rating di legalità	Riconoscimento rilasciato dall'AGCM alle imprese in possesso di requisiti di legalità, di cui le banche tengono conto nel credito.
Reclamo	Contestazione scritta all'intermediario: è il passo necessario prima del ricorso all'ABF.
Riesame umano	Nuova valutazione del merito creditizio svolta da una persona, che il cliente può chiedere quando la decisione è automatizzata.
Scoring / rating	Punteggio calcolato con modelli statistici che stima la probabilità che il cliente non paghi.
SIC	Sistemi di informazioni creditizie: archivi privati (CRIF, Experian, CTC, Assilea) regolati da un Codice di condotta approvato dal Garante privacy.
Sofferenza	Classificazione del cliente giudicato in grave difficoltà a restituire il debito nel suo complesso.
TUB	Testo unico bancario, D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385.

Risorse, fonti e avvertenze

Chi	Riferimento
Arbitro Bancario Finanziario	arbitrobancariofinanziario.it
Banca d'Italia – Centrale dei Rischi ed esposti	bancaditalia.it (Servizi al cittadino)
Banca d'Italia – Economia per tutti	economiapertutti.bancaditalia.it
Garante per la protezione dei dati personali	garanteprivacy.it
Prefettura della tua provincia – accesso al credito	prefettura.interno.gov.it
Elenco fondazioni e associazioni antiusura (MEF)	dt.mef.gov.it
Elenchi agenti e mediatori creditizi	organismo-am.it
AGCM – Rating di legalità	agcm.it
CRIF, Experian, CTC, Assilea	crif.it · experian.it · ctconline.it · assilea.it
Testi di legge aggiornati	normattiva.it

Tutti i Quaderni di Solo Consulting sono scaricabili gratuitamente su www.soloconsulting.org/pubblicazioni. Per informazioni: soloconsulting20@gmail.com – Tel. 079 963 4277 – 347 751 9205.

Come ti aiuta Solo Consulting

Solo Consulting, mediatore creditizio iscritto OAM, ti aiuta a capire che cosa c'è dietro un diniego, a verificare la tua posizione in Centrale dei Rischi e nei SIC e a preparare una nuova richiesta ordinata e documentata, scegliendo con te gli interlocutori più adatti. La decisione sul credito resta della banca: non promettiamo risultati, ti accompagniamo nei passaggi corretti.

Fonti principali

D.Lgs. 31 dicembre 2025, n. 212 (G.U. n. 6 del 9 gennaio 2026, in vigore dal 10 gennaio 2026), artt. 1 e 6 (normattiva.it) · Direttiva (UE) 2023/2225 (CCD2) · Decreto CICR 9 luglio 2026 (G.U. n. 189 del 17 agosto 2026), modifiche al D.M. 3 febbraio 2011, n. 117 · D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 (TUB), artt. 5, 111, 120-undecies, 122, 124-bis, 125, 125-terdecies, 127-ter, 128-bis, 128-sexies, testo aggiornato al D.Lgs. 212/2025 (brocardi.it, miolegale.it) · DirittoBancario.it: P. Pompei, "Sul termine per l'adeguamento alla CCD2", 26 agosto 2026; U. Piattelli – S. Caruso, "CCD2 e decreto CICR del 9 luglio 2026", 14 settembre 2026 · Regolamento

(UE) 2016/679 (GDPR), artt. 9, 15, 22, 77 · Corte di giustizia UE, 7 dicembre 2023, C-634/21 (Schufa); 27 febbraio 2025, C-203/22 (Dun & Bradstreet Austria) · EBA/GL/2020/06 (eba.europa.eu); Banca d'Italia, nota n. 13 del 20 luglio 2021 e pagina "Disposizioni relative a specifici prodotti/materie" · Regolamento (UE) n. 575/2013 (CRR), art. 178 · D.L. 24 gennaio 2012, n. 1 (conv. L. 27/2012), artt. 5-ter e 27-bis, c. 1-quinquies, come modificato dal D.L. 29/2012 (conv. L. 62/2012) · Banca d'Italia, provvedimento del 13 novembre 2012 sulle segnalazioni dei Prefetti all'ABF (G.U. n. 278 del 28 novembre 2012) · D.M. 20 febbraio 2014, n. 57 (rating di legalità) e regolamento AGCM in vigore dal 16 marzo 2026 (lavoripubblici.it; ANCE) · ABF, "L'Arbitro Bancario Finanziario in parole semplici" · Garante privacy, "Come agire per tutelare i tuoi dati personali" · Banca d'Italia, Centrale dei Rischi e servizi al cittadino; Codice di condotta per i SIC (Garante privacy, provv. 12 settembre 2019 e n. 324 del 6 ottobre 2022); ABF, Collegio di coordinamento, decisioni n. 4519/2023 e n. 4632/2023 · Banca d'Italia, guida "Comprare una casa: il mutuo ipotecario in parole semplici" · L. 108/1996, art. 15 · D.P.R. 180/1950 · D.Lgs. 28/2010 · D.Lgs. 14/2019 · Quaderni di Solo Consulting N. 05, 07, 08, 10, 11, 12, 13 · Fonti consultate a novembre 2026

? Avvertenza

Questo quaderno ha finalità esclusivamente informative ed educative e non costituisce parere legale né consulenza personalizzata. Gli esempi e le storie sono di fantasia. Norme, importi e condizioni sono aggiornati a novembre 2026 e possono cambiare, in particolare con le disposizioni attuative della Banca d'Italia sulla CCD2: verificali sempre al momento del bisogno. Per contestazioni formali, richieste di risarcimento o azioni giudiziarie è opportuno rivolgersi a un legale.