

## Il trattamento automatizzato nella valutazione del merito creditizio

di Matteo Pignatti

**Title:** The automated decision-making in the credit scoring

**Keywords:** Credit scoring; Supervision; ICT tools

1. – La costante crescita nell'utilizzo di servizi ICT nel settore finanziario (cfr. Comitato economico e sociale europeo, *Parere sulla comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni relativa a una strategia in materia di finanza digitale per l'UE*, 24-02-2021, in cui il valore del mercato delle ICT era stimato nel 2019 sopra ai cinquemila miliardi di dollari USA) e la continua evoluzione tecnologica sono elementi che hanno inciso profondamente sull'attività e sull'organizzazione di enti creditizi, società di servizi finanziari ed assicurazioni (R. Baskerville, F. Capriglione, N. Casalino, *Impacts, Challenges and trends of Digital Transformation in the Banking Sector*, in 9 *L. & Ec. Yearly Rev.* 341 (2020); A. Davola, *Algoritmi decisionali e trasparenza bancaria*, Torino, 2020; F. Capriglione, A. Sacco Ginevri, *Metamorfosi della governance bancaria*, Assago, 2019, 117 e s.).

Le nuove tecnologie consentono infatti di estenderne l'attività sia ad ambiti territoriali prima non raggiungibili, sia a nuove tipologie di prestazioni.

Parallelamente nuovi modelli organizzativi sono finalizzati a garantire una maggiore efficienza e competitività nei mercati.

In questo modo gli strumenti e le metodologie per l'automatizzazione dei processi di *business* (quali l'intelligenza artificiale ed il *machine learning*) si inseriscono nell'attività degli enti creditizi, degli operatori finanziari e assicurativi semplificando l'analisi dei dati e aprendo a nuove opportunità ed a nuovi rischi (P. Angelini, intervento al convegno *La cooperazione pubblico-privato per la resilienza cyber del settore finanziario italiano - Le opportunità per gli operatori e il ruolo del CERTFin*, Roma, 4 luglio 2024, in cui si riporta come le segnalazioni inviate alla Banca d'Italia dalle banche e dai prestatori di servizi di pagamento confermano «la forte accelerazione del numero di incidenti cyber l'anno scorso: 30 segnalazioni di attacchi, contro 13 nel 2022. I casi più frequenti hanno riguardato la disponibilità di servizi offerti alla clientela (cosiddetti attacchi *Denial Of Service*), talvolta attuati da soggetti che appaiono riconducibili a governi di paesi Extraeuropei»; M. Rabitti, *Le regole di supervisione nel mercato digitale: considerazioni intorno alla comunicazione Banca d'Italia in materia di tecnologie decentralizzate nella finanza e cripto-attività*, D. Rossano (cur.) *La supervisione finanziaria dopo due crisi. Quali prospettive*, Padova, 2023, 345).

La transizione digitale nel settore finanziario si inserisce in un contesto in cui la necessità di adeguare e rendere competitivo il Mercato Interno a livello internazionale deve essere bilanciata con la sana e prudente gestione nell'attività finanziaria e la tutela del risparmio, contribuendo a definire un mercato unico digitale dei servizi finanziari (Commissione UE, *Comunicazione relativa a una strategia in materia di finanza digitale per l'UE*, 24 settembre 2020).

Le aziende del settore ICT, fornitori esterni degli operatori che svolgono la propria attività nei settori rilevanti per il diritto dell'economia, hanno iniziato a proporre servizi finanziari ponendosi in rapporto di competizione con operatori del settore (che, a differenza dei primi, risultano soggetti ad una stringente disciplina e attività di vigilanza. Si v. A. Canepa, *Big tech e mercati finanziari: "sbarco pacifico" o "invasione"? Analisi di un "approdo" con offerta "à la carte"*, in *Riv. trim. dir. econ.*, 2021, 465 e s.; A. Davola, *Innovazione tecnologica e disciplina del mercato finanziario*, in M. Pellegrini (a cura di) *Diritto pubblico dell'economia*, Padova, 2023, 359 e 360).

Si è quindi generato un contesto in cui la tutela dei consumatori si relaziona con un rapporto di co-dipendenza rispetto ai fornitori di servizi ICT (si v.: J. M. Campa, *Operational resilience in EU financial services*, keynote speech at the 14th Financial meeting organised by Expansion, 10 ottobre 2023; R. Lener, *Fintech: diritto, tecnologia e finanza*, Roma, 2018; G. Alpa, *Fintech: un laboratorio per i giuristi*, in *Cont. e impresa*, 2019, 377 e s.; A. Canepa, L. Ammannati, *La finanza nell'età degli algoritmi*, Torino, 2023), in cui enti creditizi, operatori finanziari e assicurativi devono gestire i rischi tecnologici che, tuttavia, hanno un'origine esterna rispetto la tradizionale attività di settore e involgono rapporto con soggetti giuridici terzi (sovente stabiliti in Stati terzi rispetto all'Unione Europea).

Nell'ordinamento giuridico europeo si è intervenuti sul *Digital Service Act* (reg. UE 2065/2022, *relativo a un mercato unico dei servizi digitali*) e sul *Digital Market Act* (reg. UE 1925/2022, *relativo a mercati equi e contendibili nel settore digitale*, che include regole che disciplinano le piattaforme online *gatekeeper*), con l'intento di definire condizioni di parità per promuovere l'innovazione, la crescita e la competitività, sia nel mercato unico europeo che a livello globale.

Parallelamente, sono state definite previsioni volte a garantire: la resilienza operativa digitale per il settore finanziario (reg. UE 2554/2022), un livello comune elevato di cibersicurezza nell'Unione (dir. UE 2555/2022) e regole armonizzate sull'intelligenza artificiale (reg. UE 1689/2024) che si inseriscono all'interno di un più ampio novero di misure poste a sostegno dello sviluppo di un contesto economico europeo nel settore dell'IA (Commissione UE, *Commission launches AI innovation package to support Artificial Intelligence startups and SMEs*, accessibile in [ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_24\\_383](http://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_24_383); in dottrina: G. Schneider, *La proposta di regolamento europeo sull'intelligenza artificiale alla prova dei mercati finanziari: limiti e prospettive (di vigilanza)*, in *Resp. civ. e prev.*, 2023, 1014 e s.).

La continua innovazione tecnologica comporta inoltre un costante adeguamento della disciplina di riferimento che si devono rapportare con quelle di settore.

I sistemi di intelligenza artificiale hanno accelerato i profili connessi all'automatizzazione dei processi decisionali basati su algoritmi velocizzando l'analisi di grandi volumi di dati. Così, nell'attività procedimentale della pubblica amministrazione, decisioni automatizzate sono state inizialmente ammesse solo in funzione deduttiva, strumentale, servente e non surrogatoria dell'attività dell'uomo (TAR Lazio, Roma, III bis, 13-09-2019, n. 10964).

Tale modalità operativa di gestione dell'interesse pubblico è quindi risultata applicabile all'attività vincolata (ovvero con riferimento a procedure seriali o standardizzate, implicanti l'elaborazione di ingenti quantità di istanze e

caratterizzate dall'acquisizione di dati certi ed oggettivamente comprovabili e dall'assenza di ogni apprezzamento discrezionale, si v. Cons. St., VI, 08-04-2019, n. 2270).

Il ricorso a strumenti e algoritmi informatici, è risultato possibile anche in relazione ad attività connotata da ambiti di discrezionalità purché sia garantito il rispetto di elementi minimi quali: la piena conoscibilità a monte del modulo utilizzato e dei criteri applicati, nonché l'imputabilità della decisione all'organo titolare del potere, il quale deve poter svolgere la necessaria verifica di logicità e legittimità della scelta e degli esiti affidati all'algoritmo (si v. Cons. St., VI, 13-12-2019, n. 8472, 8473 e 8474).

In questo modo, la “formula tecnica”, che di fatto rappresenta l'algoritmo, deve risultare corredata da spiegazioni che rendano possibile la conoscenza dell'*iter logico* utilizzato. Questa circostanza costituisce elemento essenziale per la tutela dei destinatari di una decisione (Cons. St., VI, 04-02-2020, n. 881 e 27 dicembre 2021, n. 1206. In dottrina: R. Ferrara, *Il giudice amministrativo e gli algoritmi. Note estemporanee a margine di un recente dibattito giurisprudenziale*, in *Dir. amm.*, 2019, 4 e s.; R. Cavallo Perin, I. Alberti, *Atti e procedimenti amministrativi digitali*, in R. Cavallo Perin, D.-U. Galetta (cur.) *Il diritto dell'amministrazione pubblica digitale*, Torino, 2025, 138 e s.).

Tale ultima circostanza produce effetti anche nei confronti di soggetti terzi (es. l'ideatore dell'algoritmo utilizzato, ove costituisca una attività esternalizzata).

Ove richieste di accesso agli atti o profili connessi al trattamento dei dati rendono il terzo parte controinteressata all' esibizione di elementi che possono compromettere il diritto a mantenere segreta la regola tecnica in cui si sostanzia la propria creazione (Cons. St., VI, 02-01-2020, n. 30)

Nei mercati regolamenti, la corretta gestione dei profili di trasparenza è elemento essenziale per garantire non solo l'efficienza del sistema (e quindi la concorrenza tra gli operatori del settore), ma altresì per garantire la fiducia e la tutela dei clienti (si v., *ex multis*: A. Urbani, *La «trasparenza» nel diritto dell'economia*, in M. Pellegrini (cur.) *Diritto pubblico dell'economia*, cit., 227-228).

Si è quindi definito un contesto giuridico complesso, in cui le informazioni ed i dati acquisiscono una particolare rilevanza nella definizione delle modalità con cui è garantita la tutela dei clienti di operatori finanziari o, più in generale, dei destinatari di una decisione assunta da soggetti giuridici privati o pubblici.

La sentenza in commento si pone in continuità con una precedente pronuncia che aveva già avuto modo di soffermarsi sulla qualificazione di «processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche» (reg. UE 679/2016, art. 22) in relazione al calcolo di un tasso di probabilità basato su dati personali relativi alla capacità di una persona fisica di onorare impegni di pagamento (si v. Corte giust., C-634/21, *OQ c. Land Hessen e Schufa Holding AG*, sent. 07-12-2023) e su cui in dottrina ha avuto modo di evidenziare la necessità di un controllo dell'uomo (F. Mancioppi, *Il credit scoring automatizzato: tutela del consumatore e innovazione digitale*, in *Riv. trim. dir. ec.*, 2024, 174 e s.) e le criticità derivanti da un contesto giuridico caratterizzato da «sempre più stringenti limitazioni, di fonte sia normativa che giurisprudenziale, nascenti dall'evoluzione del quadro regolamentare europeo» (F. Ciraolo, *Le valutazioni automatizzate del merito creditizio nel quadro regolatorio europeo. Quale futuro per il credit scoring algoritmico?*, in *Riv. dir. Banc.*, 2025, 105 e s.).

Il caso di specie ha ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale presentata nell'ambito di una controversia che contrappone il cliente di una società telefonica (CK) all'amministrazione comunale della città di Vienna (*Magistrat der Stadt Wien*) con riferimento alla domanda di esecuzione forzata di una decisione giurisdizionale che obbligava un'impresa che effettuava valutazioni

sulla solvibilità dei propri clienti a fornire le informazioni significative sulla logica utilizzata nell'ambito dell'attività di profilazione.

Il cliente profilato si è infatti visto negare da un operatore di telefonia mobile un'estensione della durata di un contratto di telefonia mobile (del valore di dieci euro), in ragione della presunta assenza di una capacità finanziaria conseguente ad una valutazione automatizzata della sua qualità creditizia (realizzata dalla *Bisnode Austria GmbH*, successivamente divenuta *Dun & Bradstreet Austria GmbH*).

A seguito di tale ultima decisione, l'autorità austriaca per la protezione dei dati accoglieva la domanda volta a conseguire informazioni pertinenti sulla logica utilizzata nell'ambito del processo decisionale automatizzato utilizzato per valutare la solvibilità di CK.

Veniva quindi instaurato un contenzioso in sede giurisdizionale che portava all'accertamento della violazione del diritto di accesso riconosciuto al cliente della società telefonica (si v. la decisione della Corte amministrativa federale – *Bundesverwaltungsgericht* - 23 ottobre 2019).

La pronuncia, divenuta definitiva, portava alla conseguente domanda di esecuzione forzata che veniva, tuttavia, respinta dall'autorità competente per l'esecuzione (l'amministrazione comunale della città di Vienna riteneva in tale sede sufficientemente soddisfatto l'obbligo di informazione).

Il Tribunale amministrativo di Vienna (*Verwaltungsgericht Wien*) è stato quindi chiamato ad adottare una decisione avente ad oggetto l'esecuzione della decisione della Corte amministrativa federale (*Bundesverwaltungsgericht*), in luogo dell'autorità esecutiva, ed accettare il corretto adempimento informativo realizzato dalla società che aveva compiuto in precedenza la valutazione sul merito creditizio.

Il giudice austriaco, osservando una contraddizione tra le informazioni fornite dalla parte resistente (benché infatti le informazioni fornite a CK parrebbero attribuirle una qualità creditizia particolarmente elevata, la sua profilazione reale avevano qualificato il ricorrente come non solvibile anche rispetto alla capacità finanziaria di versare la somma mensile del valore di 10 euro), riscontrava come il soggetto sottoposto a profilazione dovrebbe poter conseguire informazioni sufficientemente dettagliate sui dati personali trattati e sulla logica interna utilizzata nell'ambito del processo decisionale automatizzato tali da consentirgli di comprendere detto processo, di verificarne l'esattezza (reg. UE 2016/679, art. 15, par. I, lett. h) ed esprimere la propria opinione e di contestarne la coerenza e l'esattezza della decisione adottata nei suoi confronti (reg. UE 2016/679, art. 22, par. III).

Per comprendere in concreto le informazioni che la parte resistente sarebbe tenuta a comunicare, il giudice del rinvio nominava un consulente tecnico la cui perizia evidenziava la necessità di conoscere la formula matematica e le funzioni di valorizzazione di tutti i valori utilizzati al suo interno per comprendere le modalità di realizzazione della profilazione, unitamente a profilazioni comparabili.

Si creava quindi una contrapposizione di interessi tra la tutela di un segreto commerciale (l'algoritmo utilizzato per la profilazione, su cui si v. dir. UE 2016/943, *sulla protezione del know-how riservato e delle informazioni commerciali riservate (segreti commerciali) contro l'acquisizione, l'utilizzo e la divulgazione illeciti*, art. 2, p.to 1, che riconduce il «segreto commerciale» alle «informazioni che soddisfano tutti i seguenti requisiti: a) sono segrete nel senso che non sono, nel loro insieme o nella precisa configurazione e combinazione dei loro elementi, generalmente note o facilmente accessibili a persone che normalmente si occupano del tipo di informazioni in questione; b) hanno valore commerciale in quanto segrete; c) sono state sottoposte a misure ragionevoli, secondo le circostanze, da parte della persona al cui legittimo controllo sono soggette, a mantenerle

segrete») e il diritto di accesso alle informazioni utili per comprendere la logica utilizzata nell'ambito del processo decisionale automatizzato (reg. UE 2016/679, art. 15, par. I, lett. h), comportando la sottoposizione di alcune questioni pregiudiziali alla Corte di Giustizia UE.

2. – La Corte di Giustizia UE è quindi chiamata a pronunciarsi sulla portata del diritto d'accesso garantito dall'ordinamento giuridico europeo (in particolare soffermandosi sulla relazione tra il diritto di accesso riconosciuto al soggetto profilato e i relativi diritti di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione automatizzata) e sul livello di dettaglio richiesto nella divulgazione di informazioni connesse all'utilizzo di una metodologia automatizzata per la quantificazione del merito creditizio.

Circa il primo punto, il Collegio rileva come, in presenza di un procedimento decisionale automatizzato (quale la profilazione effettuata nel caso di specie), il soggetto interessato sia titolare di un diritto a «pretendere dal titolare del trattamento, a titolo di informazioni significative sulla logica utilizzata». Tale interpretazione comporta un obbligo posto in capo al titolare del trattamento di «chiarire, mediante informazioni pertinenti e in forma concisa, trasparente, comprensibile e facilmente accessibile, la procedura e i principi concretamente applicati per utilizzare, con mezzi automatizzati, i dati personali relativi a tale interessato al fine di ottenerne un risultato determinato, come un profilo di solvibilità».

Ove poi si generi un conflitto tra il diritto del soggetto interessato e ulteriori posizioni giuridiche soggettive di parti terze (quale la necessità di fornire dati di soggetti terzi o segreti commerciali), la Corte ritiene necessario che il titolare comunichi le informazioni asseritamente protette all'autorità nazionale di controllo o all'autorità giudiziaria competente (che ponderà a bilanciare i diritti e gli interessi in gioco).

Attraverso questa pronuncia la Corte non solo ribadisce la riconducibilità del procedimento automatizzato di valutazione del merito creditizio all'ambito di applicazione delle tutele previste dalla disciplina europea sul trattamento dei dati personali (reg. UE 2016/679, art. 22), ma chiarisce le modalità procedurali da adottare per risolvere eventuali conflitti tra posizioni giuridiche contrapposte.

Tali profili risultano presentano un particolare rilievo nel diritto dell'economia, ove enti creditizi, operatori finanziari ed assicurativi, ricorrono in maniera sempre maggiore a soluzioni ICT (la cui gestione risulta sovente esternalizzata a soggetti terzi, con specifico riferimento alla valutazione del merito creditizio, si v.: L. Ammannati, G. L. Greco, *Il credit scoring 'intelligente': esperienze, rischi e nuove regole*, in *Riv. dir. banc.*, 496 e s, in cui si osserva come i «fornitori esterni di servizi di valutazione del merito creditizio possono peraltro operare senza sottostare a obblighi diretti di vigilanza prudenziale, nella misura in cui essi non esercitino attività creditizia o, comunque, altre attività finanziarie riservate»).

In questo la pronuncia della Corte di Giustizia fornisce lo spunto per approfondire la nozione di «informazioni significative sulla logica utilizzata» all'interno di un processo decisionale automatizzato ed effettuare una disamina del rapporto tra i diritti del soggetto di cui è effettuata la profilazione e gli interessi del titolare del trattamento.

3. – La nozione di «informazioni significative sulla logica utilizzata» è impiegata nell'ambito della disciplina europea in materia di trattamento dei dati personali in relazione alla descrizione dei diritti di accesso dell'interessato, ove si ricorra ad un processo decisionale automatizzato (reg. UE 679/2016, art. 15, par. I, lett. h).

Tale nozione costituisce elemento che pone in relazione i requisiti relativi alla liceità di un processo decisionale automatizzato con gli obblighi di informazione supplementari posti in capo al titolare del trattamento e i relativi diritti di accesso supplementari dell'interessato.

Questi elementi devono poi essere ricondotti alla finalità perseguita dalle previsioni volte a tutelare i soggetti interessati, che consiste nel proteggere le persone contro i rischi specifici per i loro diritti e le loro libertà derivanti dal trattamento automatizzato di dati personali, compresa la profilazione.

Un primo profilo problematico concerne il livello di estensione di tale concetto.

Comprendere in che misura e con quale grado di concretezza si possa esigere dal titolare del trattamento la comunicazione di informazioni sufficienti per consentire all'interessato di verificare l'esattezza di dette informazioni e la loro coerenza con la decisione inerente alla valutazione del merito creditizio consente di definire l'eventuale onere di trasparenza richiesto all'operatore economico che svolge tale valutazione.

La *ratio* di tale istituto si individua nella necessità di garantire un livello coerente ed elevato di protezione delle persone fisiche all'interno dell'UE (reg. UE 679/2016, considerando n.ro 10 e 11).

In questo senso, se il soggetto profilato ha il diritto di essere informato dal titolare del trattamento dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato e di ottenere «informazioni significative sulla logica utilizzata», nonché l'importanza e le conseguenze di tale trattamento per l'interessato, il diritto di accesso deve consentire all'interessato di «verificare che i dati personali che lo riguardano siano corretti e trattati in modo lecito» (Corte giust., C-487/21, *Österreichische Datenschutzbehörde e CRIF*, sent. 04-05-2023, p.to 34, secondo cui il diritto di accesso di cui all'art. 15 del reg. UE 2016/679 deve consentire all'interessato di verificare che i dati personali che lo riguardano siano corretti e trattati in modo lecito; Corte giust., C-154/21, *Österreichische Post*, sent. 12-01-2023, p.to 37, in cui si dichiara che l'esercizio del diritto di accesso deve consentire all'interessato di verificare non solo che i dati che lo riguardano siano corretti, ma anche che siano trattati in modo lecito; Corte giust., C-141/12 e C-372/12, *YS e a.*, sent. 17-07-2014, p.to 44; Corte giust., C-434/16, *Nowak*, sent. 20-12-2017, p.to 57; Corte giust., C-553/07, *Rijkeboer*, sent. 07-05-2009, p.to 49).

La copia dei dati personali oggetto di trattamento, che il titolare del trattamento è tenuto a fornire, deve inoltre risultare idonea a consentire all'interessato di esercitare effettivamente i suoi diritti e, conseguentemente, riprodurre integralmente e fedelmente tali dati (Corte giust., C-307/22, *FT*, sent. 26-10-2023, p.to 73, secondo cui il diritto di accesso previsto dall'art. 15 deve consentire all'interessato di verificare che i dati personali che lo riguardano siano corretti e trattati in modo lecito. Nel caso di specie la Corte afferma che la copia dei dati personali oggetto di trattamento, che il titolare del trattamento è tenuto a fornire - ai sensi del reg. UE 679/2016, art. 15, par. III, prima frase - deve presentare tutte le caratteristiche che consentano all'interessato di esercitare effettivamente i suoi diritti a norma di tale regolamento e, pertanto, deve riprodurre integralmente e fedelmente tali dati).

La possibilità (per il destinatario della profilazione) di accedere alle «informazioni significative» è necessario affinché l'interessato possa esercitare il suo diritto: di rettifica, alla cancellazione (c.d. diritto all'oblio) e di limitazione di trattamento (previsti *ex reg.* UE 679/2016, artt. 16, 17 e 18), nonché la possibilità di opporsi al trattamento dei suoi dati personali (reg. UE 679/2016, art. 21) e di agire in giudizio in caso di danno (reg. UE 679/2016, artt. 79 e 82; Corte giust., C-487/21, *Österreichische Datenschutzbehörde e CRIF*, sent. 4 -05- 2023, p.to 35, secondo cui il diritto di accesso, previsto dalla disciplina sul trattamento dei dati

personal, è necessario affinché l'interessato possa esercitare, se del caso, il suo diritto di rettifica, il suo diritto alla cancellazione e il suo diritto di limitazione di trattamento, diritti questi che gli sono riconosciuti, rispettivamente, dagli articoli 16, 17 e 18 del reg. UE 679/2016, il suo diritto di opposizione al trattamento dei suoi dati personali, previsto all'articolo 21 del reg. UE 679/2016, nonché il suo diritto di agire in giudizio nel caso in cui subisca un danno, previsto 82 agli articoli 79 e del reg. UE 679/2016. Cfr. anche: Corte giust., C-154/21, *Österreichische Post*, sent. 12 gennaio 2023, p.to 38).

In questo ogni soggetto interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona (reg. UE 679/2016, art. 22; Corte giust., C-634/21, *OQ c. Land Hessen e Schufa Holding AG*, sent. 7-12-2023, p.to 52, in cui si osserva come il reg. UE 679/2016, art. 22, par. I, «conferisce all'interessato il "diritto" di non essere oggetto di una decisione fondata esclusivamente su un trattamento automatizzato, compresa la profilazione. Tale disposizione sancisce un divieto di principio la cui violazione non necessita di essere fatta valere individualmente da una tale persona»), richiedendo la previsione di misure appropriate per la salvaguardia dei diritti, delle libertà e dei legittimi interessi dell'interessato (es. reg. UE 679/2016, art. 22 par. II, lett. a) e c), secondo cui il titolare del trattamento attua almeno il diritto dell'interessato di ottenere un intervento umano, di esprimere la propria opinione e di contestare la decisione).

Approfondendo il contenuto dell'informazione 'significativa' si deve poi rilevare come «le informazioni destinate all'interessato devono essere concise, facilmente accessibili e di facile comprensione, e formulate in un linguaggio semplice e chiaro» (reg. UE 679/2016, art. 12, par. I e V. Corte giust., C-487/21, *Österreichische Datenschutzbehörde e CRIF*, sent. 4-05- 2023, p.to 37, secondo cui le «informazioni destinate all'interessato devono essere concise, facilmente accessibili e di facile comprensione, e formulate in un linguaggio semplice e chiaro») al fine di consentire all'interessato di esercitare effettivamente i suoi diritti.

Tale ultima considerazione comporta che le informazioni rilasciate devono quindi «riprodurre integralmente e fedelmente tali dati, contestualizzandoli e garantendone l'intelligibilità» (Corte giust., C-487/21, *Österreichische Datenschutzbehörde e CRIF*, sent. 4 -05- 2023, p.ti 39-41, secondo cui «la riproduzione di estratti di documenti o addirittura di documenti interi o, ancora, di estratti di banche dati contenenti, tra l'altro, i dati personali oggetto di trattamento può rivelarsi indispensabile (...) nel caso in cui la contestualizzazione dei dati trattati sia necessaria per garantirne l'intelligibilità»; Corte giust., C-307/22, *FT*, sent. 26-10-2023, p.ti 73-74, in cui la Corte, nel richiamare gli obiettivi perseguiti dal reg. UE 679/2016, art. 15, osserva come questo «ha ad oggetto il rafforzamento e la disciplina dettagliata dei diritti degli interessati. Pertanto, il diritto di accesso previsto a tale disposizione deve consentire all'interessato di verificare che i dati personali che lo riguardano siano corretti e trattati in modo lecito. Peraltro, la copia dei dati personali oggetto di trattamento, che il titolare del trattamento è tenuto a fornire ai sensi dell'articolo 15, paragrafo 3, prima frase, del RGPD, deve presentare tutte le caratteristiche che consentano all'interessato di esercitare effettivamente i suoi diritti a norma di tale regolamento e, pertanto, deve riprodurre integralmente e fedelmente tali dati» dovendo, comunque garantirne l'intelligibilità).

Detto diritto presuppone quello di ottenere copia di estratti di documenti o addirittura di documenti interi o, ancora, di estratti di banche dati contenenti, tra l'altro, tali dati, se la fornitura di una siffatta copia è indispensabile per consentire

all'interessato di esercitare effettivamente i diritti conferitigli dalla disciplina europea.

Si definisce quindi un contesto ove l'accesso (e le sue caratteristiche) risulta funzionale alla tutela del soggetto che ha subito un processo automatizzato.

Tali considerazioni comportano che, nel contesto di un processo decisionale automatizzato, l'interessato deve innanzitutto ricevere comunicazione di una copia dei suoi dati personali che sono stati oggetto di trattamento. Parrebbe poi necessario portarlo a conoscenza di elementi utili a definire il contesto in cui i suoi dati personali sono oggetto di un trattamento automatizzato per consentirgli di esercitare i diritti che gli sono riconosciuti. Quest'ultimo profilo comporta la necessità di fare comprendere il risultato cui la decisione automatizzata è pervenuta, attraverso la conoscenza degli elementi essenziali del metodo e dei criteri applicati, comportando la necessità di rendere intellegibile il processo tecnico che ha portato all'assunzione di una decisione.

Un ulteriore profilo da valutare è dato dal significato giuridico conferito, nei diversi ordinamenti giuridici nazionali, al termine 'significativo' che caratterizza il dovere informativo (Corte giust., C-203/22, 27-02-2025, p.to 40).

Tale concetto assume infatti significati differenti negli ordinamenti giuridici europei. In questo modo la nozione francese di *informations utiles* è ricondotta alla funzionalità (nello stesso modo si v. il termine *nuttige* in olanda, o *úteis* in portogallo) e può essere contrapposta alla nozione di pertinenza delle informazioni da fornire utilizzata ad esempio in Romania o alla sua importanza (es. *significativa* in Spagna).

Nello stesso modo la 'comprendibilità' delle informazioni con la loro 'significatività', fermo restando che questa doppia accezione è espressa nella versione in lingua inglese con il termine *meaningful* (G. Malgieri, G. Comandé, *Why a Right to Legibility of Automated Decision-Making Exists in the General Data Protection Regulation*, in *7 Intern. Data Priv. L.* 243 (2017)).

Una lettura funzionale della disciplina sul trattamento dei dati personali comporta che le «informazioni significative» devono integrare un obbligo tale da richiedere non solo che siano rese in maniera chiara ed accessibile, ma anche che risultino accompagnate da spiegazioni che ne consentano la corretta comprensione, anche tecnica, sulla metodologia utilizzata per assumere una decisione.

La possibilità di fare rientrare nel diritto d'accesso l'algoritmo utilizzato nell'attività di profilazione dalle società che si occupano della valutazione del merito creditizio (e più in generale di un processo automatizzato), se amplia l'ambito di applicazione del diritto di accesso di un soggetto sottoposto a profilazione, comporta riflessioni sul carattere tecnico degli elementi informativi.

L'eventuale tecnicità delle informazioni (come nel caso di un algoritmo), senza escludere che queste debbano essere rese, può infatti creare complessità in relazione al predetto parametro della 'comprendibilità'. Tale aspetto pare conferire un ruolo alle Autorità di settore che paiono poter intervenire per valutare la rilevanza delle informazioni tecniche di cui è stato richiesto l'accesso.

4. – La valutazione del merito creditizio da un lato costituisce un obbligo posto in capo al creditore (dir. UE 2023/2225, *relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE*, art. 18) volto a tutelare i consumatori contro i rischi di sovraindebitamento e di insolvenza (Corte giust., C- 755/22, *Nárokuj s.r.o. c. EC Financial Services, a.s.*, sent. 11-01-2024, in cui si considera conforme al diritto UE la previsione nazionale che prevede la nullità del contratto ove il creditore abbia violato il suo obbligo di valutare il merito creditizio. In dottrina

circa il c.d. “prestito responsabile” si v.: G. Falcone, *“Prestito responsabile” e valutazione del merito creditizio*, in *Giur. comm.*, 2017, 147 s.)

Il ricorso al trattamento automatizzato di dati personali se consente di rendere maggiormente efficiente l’attività di valutazione del merito creditizio, comporta l’ulteriore vincolo di riconoscere al consumatore il diritto di chiedere e ottenere dal creditore l’intervento umano.

Tale diritto ricomprende la possibilità «di chiedere ed ottenere dal creditore una spiegazione chiara e comprensibile della valutazione del merito creditizio, compresi la logica e i rischi derivanti dal trattamento automatizzato dei dati personali nonché la rilevanza e gli effetti sulla decisione», «di esprimere la propria opinione al creditore»; nonché «di chiedere un riesame della valutazione del merito creditizio e della decisione relativa alla concessione del credito da parte del creditore» (dir. UE 2023/2225, *relativa ai contratti di credito ai consumatori e che abroga la direttiva 2008/48/CE*).

In questo contesto si definisce un obbligo del titolare del trattamento di fornire «informazioni significative sulla logica utilizzata» che si rapporta poi con la tutela dei segreti commerciali connessi all’utilizzo di algoritmi o altre metodologie utilizzate nell’ambito della profilazione.

Il principio di proporzionalità riveste un ruolo fondamentale nel bilanciamento delle posizioni giuridiche soggettive contrapposte. Tale principio comporta che il diritto alla protezione dei dati personali non ha valore assoluto, ma deve essere contemperato con altri diritti fondamentali, (reg. UE 2016/679, considerando n. 4; si v. anche il considerando n. 63, secondo cui il diritto riconosciuto a tutti gli interessati di accedere ai dati personali raccolti che li riguardano «non dovrebbe ledere i diritti e le libertà altrui, compreso il segreto industriale e aziendale e la proprietà intellettuale, segnatamente i diritti d’autore che tutelano il software. Tuttavia, tali considerazioni non dovrebbero condurre a un diniego a fornire all’interessato tutte le informazioni»).

In tale senso, se il diritto di ottenere una copia dei dati personali oggetto di trattamento non deve ledere i diritti e le libertà altrui, una limitazione della portata degli obblighi e dei diritti previsti (in particolare in relazione al reg. UE 679/2016, art. 15) è possibile «qualora tale limitazione rispetti l’essenza dei diritti e delle libertà fondamentali e sia una misura necessaria e proporzionata in una società democratica per salvaguardare la tutela dei diritti e delle libertà altrui» (Corte giust. UE, C-307/22, *FT*, sent. 26-10-2023, p.to 61, in cui il Collegio rammenta come «analogalemente, l’articolo 23, paragrafo 1, lettera i), del RGPD ricorda che una limitazione della portata degli obblighi e dei diritti previsti, in particolare, all’articolo 15 del RGPD è possibile «qualora tale limitazione rispetti l’essenza dei diritti e delle libertà fondamentali e sia una misura necessaria e proporzionata in una società democratica per salvaguardare (...) la tutela (...) dei diritti e delle libertà altrui»).

La protezione del segreto commerciale (*ex dir. UE 943/2016, art. 2, par. I, p.to 1*) possono giustificare una limitazione del diritto di accesso previsto dalla disciplina sulla protezione dei dati personali, purché una siffatta limitazione costituisca una misura necessaria e proporzionata al fine di salvaguardare tale tutela (*ex reg. UE 679/2016, art. 23, par. I, lett. i*).

Nel bilanciamento tra posizioni giuridiche contrapposte risultano necessarie metodologie di comunicazione rispettose dei diritti e delle libertà di altri soggetti. In tale ponderazione, l’eventuale comunicazione delle informazioni all’Autorità di vigilanza rende possibile una valutazione in piena cognizione di causa e nel rispetto del principio di proporzionalità e della riservatezza di dette informazioni, gli interessi in gioco e stabilire la portata del diritto di accesso che deve essere riconosciuto a tale persona.

5. – L'analisi svolta, ove posta in rapporto all'attività degli enti creditizi, degli operatori finanziari e quelli assicurativi, pone in luce alcuni aspetti di peculiare interesse.

Se da un lato il procedimento automatizzato pare sempre di più trovare applicazione mediante l'utilizzo di metodologie tecniche di valutazione del merito creditizio, dall'altro l'esternalizzazione di tali prestazioni comporta la necessità di garantire il 'cliente' anche nei rapporti che l'operatore finanziario ha con i propri fornitori.

Il diritto del consumatore di «ottenere informazioni significative sulla logica utilizzata», nel costituire espressione di un principio di trasparenza, connotato da metodologie di scambio delle informazioni volte a ridurre l'asimmetria esistente tra il titolare del trattamento ed il destinatario dello stesso (attraverso la garanzia della comprensibilità e intelligibilità dell'informazione), rende evidente l'utilità di un intervento umano volto sia a ridurre le asimmetrie informative esistenti tra le parti, sia a correggere eventuali criticità che possono verificarsi nell'utilizzo di un sistema decisionale basato su algoritmi senza dovere necessariamente ricorrere a soluzioni giurisdizionali. Tale intervento risulta ancora più necessario ove il ricorso a strumenti di IA preveda l'utilizzo di criteri idonei a generare una possibile discriminazione (quali la localizzazione territoriale del cliente o profilazioni connesse anche all'analisi di fonti di informazione non ufficiali – es. i social network -).

Tali interpretazioni, si riflettono sul rapporto tra l'operatore finanziario e il fornitore dei servizi ICT utilizzati per la singola funzione, rendendo evidente la necessità di un controllo diretto sulle modalità di gestione delle informazioni utilizzate nel processo automatizzato. Questo rapporto rileva non solo per prevenire molteplici rischi evidenziati in dottrina e connessi a *bias cognitivi* degli algoritmi utilizzati (si v.: A. Davola, *Algoritmi decisionali e trasparenza bancaria*, cit.), o utilizzi distorti dello strumento ICT (F. Mancioppi, *Il credit scoring automatizzato: tutela del consumatore e innovazione digitale*, cit., 198 e s.), ma anche in relazione ai vincoli contrattuali previsti tra le parti ed alle forme di controllo esterne che possono essere svolte da parte delle Autorità di vigilanza.

Se i primi devono contemplare specifiche clausole volte a garantire le eventuali forme di accesso che possono verificarsi nel corso dell'utilizzo dell'algoritmo, unitamente ai relativi profili di responsabilità (Cass., n. 18610/2021, la responsabilità del finanziatore nei confronti del cliente assume, a seconda dei casi, natura precontrattuale o contrattuale), l'attività di vigilanza può costituire utile strumento a garanzia del corretto adempimento dell'attività svolta dagli operatori finanziari ponendosi quali 'intermediari indipendenti' nella verifica delle caratteristiche degli algoritmi utilizzati, garantendo al contempo la necessità di una tutela effettiva per i consumatori e la riservatezza di profili tecnici considerati come 'segreti commerciali'.

Nel fare questo, le Autorità che operano a livello sovranazionale possono ulteriormente contribuire, mediante linee guida o ulteriori atti di *soft law*, nell'armonizzazione di concetti che possono assumere una rilevanza giuridica ed apportando metodologie utili a garantire i diritti delle parti coinvolte. Elemento di complessità di tale attività risiede nella definizione di un livello comune entro il quale incidere sull'efficienza conseguente all'utilizzo dell'IA e nell'adeguare quest'ultimo alla costante evoluzione tecnologica.

Matteo Pignatti  
Scuola Superiore Universitaria - CASD  
[matteo.pignatti@unicasd.it](mailto:matteo.pignatti@unicasd.it)