



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio .....	Presidente
Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta .....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Dott.ssa Claudia Rossi .....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Raffaele Lener .....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario – per le controversie in cui sia parte un consumatore
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo .....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 12.07.2011 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

### FATTO

Con ricorso del 14.1.2011, indirizzato all'ABF attraverso il proprio legale, la ricorrente – già titolare di due carte di credito gestite dall'intermediario resistente - lamenta una errata e illegittima iscrizione nel sistema di segnalazioni EURISC gestito da CRIF s.p.a., che le avrebbe provocato ingenti danni morali ed economici e chiede un risarcimento nella misura di centomila euro (€ 100.000,00).

La richiesta era stata precedentemente formulata mediante reclamo del 18.1.2010, allegato al ricorso privo degli allegati in esso citati, che veniva respinto dall'intermediario con nota del 15.3.2010.

Secondo la ricorrente, l'illegittimità della segnalazione sarebbe comprovata dalla attestazione inviata dallo stesso intermediario in data 25.2.2009, laddove è riportato che non risultano "importi scaduti e/o non pagati attuali e/o pregressi".



Viceversa, l'interessata allega al ricorso una situazione trasmessale da CRIF in data 11.2.2009, che riepiloga i 21 rapporti censiti a tale data in EURISC, tra i quali figurano i dati relativi ai due rapporti intercorsi con la società di gestione delle due carte di credito, recanti in calce, in entrambi i casi, la dicitura "presenti ritardi non regolarizzati alla data di ultimo aggiornamento" (ovvero il 31.5.2008), con codifica "R" e numero massimo di rate in ritardo "0".

La ricorrente lamenta nel ricorso che la segnalazione, avvenuta per "la presenza di ritardi non regolarizzati", avrebbe determinato la revoca delle carte di credito "per morosità", ciò che, a sua volta, le avrebbe precluso, nel novembre 2008, la possibilità di ottenere un finanziamento finalizzato all'acquisto di un'abitazione; essa allega, a sostegno di tale affermazione, la dichiarazione, datata 1.12.2009, di una società operante nel campo della mediazione creditizia (attualmente in liquidazione).

L'intermediario resistente, nelle controdeduzioni del 20.4.2011, eccepisce preliminarmente la competenza dell'ABF in tale materia, rientrando ad avviso dello stesso nell'esclusivo ambito della competenza del Garante per la protezione dei dati personali. Inoltre, sotto il profilo del merito, l'intermediario respinge le contestazioni, sostenendo la legittimità della segnalazione a suo tempo inviata alla CRIF, l'inesistenza di un danno risarcibile, la mancata prova del medesimo e, infine, che la richiesta di risarcimento sarebbe manifestamente sproporzionata e non supportata da una qualsivoglia evidenza. A tal fine ripercorre la vicenda che effettivamente risulta solo sommariamente tratteggiata nel ricorso.

Quanto alla legittimità della segnalazione, l'intermediario evidenzia che il regolamento delle due carte, la prima delle quali in essere dal 2004 e la seconda sottoscritta a novembre 2007, prescriveva che gli importi risultanti dall'estratto conto, per acquisti e spese connesse, fossero saldati mediante addebito del conto corrente bancario o postale del cliente, con valuta 4 giorni dalla data di emissione dell'estratto conto. Afferma, inoltre, che tra i motivi di revoca della carta per giustificati motivi figuravano espressamente il mancato pagamento nei termini previsti dal regolamento e l'ipotesi di mancato buon fine degli addebiti in conto corrente. Ora, nel caso di specie, gli estratti conto esibiti dall'intermediario evidenziano che si sarebbero verificati ripetuti rifiuti della banca domiciliataria a regolare le somme dovute per mancanza di fondi. Non sarebbero andati a buon fine i pagamenti dovuti sugli estratti conto: al 6.12.2007, al 7.1.2008 e al 7.2.2008,



per quanto riguarda la prima carta, e su quello riferito al 17.3.2008, per quanto riguarda la seconda carta; i relativi importi (rispettivamente € 846,53, € 845,53, € 1.135,32 e € 1.302,82 ) erano stati successivamente corrisposti, in ritardo, dalla ricorrente presso gli uffici dell'intermediario dopo numerosi solleciti; un ulteriore pagamento, relativo all'estratto conto al 19.2.2008 della seconda carta (per € 816,52), era stato regolato direttamente dalla cliente, in via anticipata, per prevenire un ulteriore rifiuto da parte della banca. Le inadempienze evidenziate, unitamente all'aumentato ricorso alle citate carte per anticipi di contante, inducevano l'intermediario dapprima a sospendere l'operatività delle carte e, a partire dal 15 maggio 2008, "previo preavviso telefonico", a revocare le carte stesse. Conseguentemente, riferisce l'intermediario adito, la cessazione del rapporto veniva segnalata alla CRIF in data 31.5.2008 ai sensi dell'art. 4, u.c., del codice deontologico emanato con Provvedimento del Garante n. 8 del 16 novembre 2004, con l'indicazione del "codice R". Afferma altresì l'intermediario di non aver in alcun modo segnalato la presenza di ritardi non regolarizzati, dicitura, questa, che sarebbe stata autonomamente introdotta dal gestore del Sic nella comunicazione inviata alla ricorrente e comunque non visibile ad alcuno dei partecipanti al Sic in questione.

Peraltro, nel mese di febbraio 2009 la ricorrente si lamentava con l'intermediario dell'avvenuta segnalazione della revoca in CRIF e questi, "pro bono pacis", provvedeva cinque giorni dopo (il 25.2.2009) a richiedere alla CRIF di eliminare dal sistema i riferimenti (ovvero il codice "R") all'intervenuta revoca delle carte.

Quanto al danno lamentato, l'intermediario resistente sostiene: a) che il codice "R" racchiuderebbe un insieme, e non tutti i casi di cessazione del rapporto di concessione di carta di pagamento per iniziativa dell'emittente e sarebbe "perfettamente compatibile ... con l'assenza di segnalazioni relative alla presenza di rate scadute e di importi residui ancora da pagare" e che "non trattandosi di segnalazione di ritardo bensì di un mero aggiornamento dello stato del rapporto .... nessun preavviso doveva essere fornito ..."; b) che non è possibile configurare un danno all'immagine *in re ipsa* a seguito della segnalazione del nominativo presso il sistema gestito dalla CRIF, che, essendo una centrale rischi finanziaria privata, non costituisce un "archivio di cattivi pagatori o una black-list"; c) che, in ogni caso, un eventuale danno di immagine della ricorrente sarebbe limitato solo ad una parte del sistema creditizio. Argomenta, altresì, l'intermediario che dalla



documentazione presentata dalla stessa ricorrente emerge che nessuno dei rapporti sorti antecedentemente alle segnalazioni contestate ha poi subito effetti pregiudizievoli e che, successivamente alle segnalazioni, sono stati erogati a favore della ricorrente altri due finanziamenti. L'intermediario, infine, esclude ogni responsabilità in ordine all'asserito rifiuto di un finanziamento per l'acquisto di un'abitazione.

## DIRITTO

Il Collegio, esaminate preliminarmente le eccezioni di incompetenza sollevate dall'intermediario resistente, le rigetta con le motivazioni di cui alla decisione 1086/10 del 13.10.2010, ribadendo la propria competenza sulla base delle argomentazioni svolte in un'altra propria decisione (n. 475 del 2010), laddove affermava che tale competenza "non esclude, peraltro, quella dell'autorità giudiziaria ordinaria, così come, per i profili relativi ad eventuali illegittimità nel trattamento dei dati personali, quella del Garante della privacy."

Tanto premesso, nel merito le istanze addotte dalla ricorrente non appaiono meritevoli di accoglimento.

Assumono a tal fine rilevanza la questione della legittimità della segnalazione in CRIF – perdurata da maggio 2008 a febbraio 2009 – e gli eventuali danni subiti dalla ricorrente per effetto di tale segnalazione. In altri termini, si tratta di sindacare se la revoca delle carte di credito da parte del gestore e la conseguente segnalazione a suo tempo trasmessa al Sic fossero legittime e, se del caso, di valutare l'eventuale danno conseguente a un illegittimo comportamento dell'intermediario.

Per quanto concerne la revoca delle carte, non vi è alcun dubbio che il comportamento della ricorrente, il cui conto corrente di domiciliazione risultava sistematicamente incapiente alle scadenze convenute, abbia inciso in maniera significativa, insieme ad altri elementi indicati dall'intermediario resistente (quali ad es. il ricorso altrettanto sistematico alla carta per prelievi di contante particolarmente onerosi), sulla decisione dell'intermediario di rivalutare il merito di credito del cliente e di esercitare il diritto di recesso previsto dal regolamento. Risulta altresì che i pagamenti effettuati presso gli uffici del gestore delle carte, avvenuti per lo più oltre i termini previsti, risultano anch'essi in conflitto con il



regolamento delle carte che contempla solo in via eccezionale forme di pagamento diverse dall'addebito in conto corrente.

Osserva inoltre questo Collegio che tali prelievi di contante, che nel periodo novembre-dicembre 2007 si erano attestati su un livello mensile di 400,00 euro, erano passati, sul complesso delle due carte, a 765,00 a gennaio 2008, a 1.224,00 a febbraio, a 1.377,00 a marzo e a 1.734,00 ad aprile, avvenivano in prossimità delle scadenze dovute e non rispettate, essendo apparentemente effettuati per gran parte se non, in alcuni casi, per la totalità, allo scopo di ripianare il debito in scadenza (cfr. in particolare gli anticipi di contante di € 816,52 e di € 1.326,00 effettuati rispettivamente in data 4.3.2008 e 2.4.2008), sicché la carta veniva utilizzata in maniera significativa per finanziare sé stessa. Un comportamento, questo, che non può non essere oggetto di particolare attenzione, se non di allarme, da parte di un istituto finanziario.

L'intermediario, a fronte di una sistematica violazione dei termini contrattuali da parte del cliente, si è, nell'ambito della propria autonoma valutazione del merito di credito del cliente stesso, determinato a revocare la carta ed ha effettuato le conseguenti segnalazioni in CRIF: la segnalazione dell'avvenuta revoca della carta per inadempienze.

E ciò, ancorché in una fase successiva, dopo l'interruzione del rapporto, apparentemente concluso senza lasciare pendenze finanziarie, l'intermediario stesso abbia aderito alla richiesta della cliente di espungere dalla segnalazione stessa la codifica negativa. In proposito, questo Collegio ha presente le precisazioni fornite dalla parte resistente, secondo le quali la segnalazione pervenuta alla ricorrente circa la presenza "di ritardi non regolarizzati" sarebbe stata effettuata su iniziativa della CRIF e la relativa annotazione, comunicata solo alla ricorrente, non avrebbe avuto alcuna visibilità nel sistema.

Quanto alle affermazioni contenute nella memoria dell'intermediario, secondo cui la codifica che aveva contrassegnato la chiusura del rapporto con l'intermediario nel periodo maggio 2008 - febbraio 2009 era priva di connotazioni negative ed ininfluyente ai fini della valutazione del merito di credito della ricorrente, questo Collegio le reputa un mero espediente difensivo dell'intermediario resistente, privo di attendibilità. Detto codice infatti qualifica la cessazione del rapporto quale "Revoca per morosità" e, secondo le istruzioni della CRIF, "tale stato indica che l'istituto ha deciso di chiudere il rapporto di carta di credito a



seguito di inadempimenti del cliente”. Ora, in opposizione a quanto sostenuto dall’intermediario resistente, non vi è infatti alcun dubbio che la segnalazione della revoca di una carta di credito per inadempimenti del cliente evidenziata in un SIC può, anche se non necessariamente deve, comportare riflessi sulla sfera economica e sulla reputazione del cliente segnalato, ancorché il termine “morosità” venga impiegato in un’accezione ampia, che racchiude anche la fattispecie dei pagamenti non andati a buon fine.

Peraltro, nel caso all’esame di questo Collegio il danno lamentato dalla ricorrente risulta privo di rilievo sotto il profilo fattuale, in quanto, come si è visto, la ricorrente ha ripetutamente disatteso i termini contrattuali di pagamento determinando l’interruzione del rapporto; sicché la segnalazione - evidentemente negativa - effettuata ai sensi dell’art. 4, comma 8 del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali, n. 8 del 16 novembre 2004, emanato in attuazione del d.lgs. n. 196 del 30.6.2003 - è imputabile al comportamento della ricorrente stessa.

Per quanto superfluo, osserva ulteriormente questo Collegio, che il danno patrimoniale lamentato dalla ricorrente - o meglio, la sopravvenienza negativa lamentata - non risulta in alcun modo provato, come evidenziato dalla parte resistente, che ha rilevato la sussistenza, nella citata comunicazione CRIF dell’11 febbraio 2009, di numerosi rapporti in essere con svariati intermediari, apparentemente non inficiati dall’avvenuta iscrizione in CRIF. Né può essere attribuito alcun valore a fini risarcitori alla mera dichiarazione di un mediatore creditizio riguardo a un generico impedimento all’ottenimento di un finanziamento connesso alla presenza del nominativo della ricorrente in CRIF, comunque non supportato da alcuna attestazione da parte di un intermediario erogatore di finanziamenti, tanto più che a febbraio 2009 insieme alla segnalazione relativa ai due rapporti cessati con l’intermediario convenuto figuravano altri diciannove rapporti di vario tipo, in larga parte ancora in essere a tale data. Marginalmente, osserva questo Collegio che l’entità del risarcimento richiesto, per un importo di 100.000,00 (centomila) euro, in assenza di indicazione da parte della ricorrente di qualsivoglia parametro di calcolo del pregiudizio (che asserisce di aver) patito, sembra commisurarsi più al limite di importo stabilito dalle vigenti disposizioni per la competenza dell’Arbitro Bancario Finanziario che a un dato reale ed oggettivo della vicenda specifica.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**P.Q.M.**

Il Collegio respinge il ricorso.

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIULIANA SCOGNAMIGLIO