



COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) SANTANGELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) CIRAOLLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SERIO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CAMBOA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO CIRAOLLO

Nella seduta del 28/06/2017 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il ricorrente afferma di avere richiesto ad una filiale della resistente, in data 15.01.2014, una rimodulazione del piano di ammortamento di un contratto di mutuo, al fine di poter abbattere l'importo della rata e far fronte a transitori problemi di liquidità.

La Direttrice della filiale gli consigliava, tuttavia, di aderire alla moratoria prevista per l'anno 2014 in favore dei soggetti colpiti dall'alluvione di Olbia del novembre 2013, poiché ciò gli avrebbe consentito una sospensione del pagamento delle rate del mutuo per 12 mesi, a partire già dalla rata in scadenza nel mese di gennaio 2014. Al ricorrente veniva inoltre spiegato che, dato l'elevatissimo numero delle pratiche in corso, la banca l'avrebbe convocato in un secondo momento (insieme alla moglie, garante nel contratto di mutuo) per la firma della documentazione necessaria, ferma restando l'immediata decorrenza della moratoria.

La rata del mutuo di gennaio 2014, tuttavia, veniva ugualmente addebitata sul conto corrente del ricorrente, che anche in tale circostanza, nondimeno, otteneva rassicurazioni circa il buon esito della pratica. La banca, d'altra parte, provvedeva allo storno della rata di



gennaio e all'annullamento dell'addebito della rata di febbraio, mentre nei mesi successivi nessuna rata del mutuo veniva addebitata sul conto del ricorrente, nonostante questi non fosse ancora stato chiamato a formalizzare l'adesione alla moratoria.

Nel mese di novembre 2014, all'approssimarsi della scadenza della sospensione (prevista per il 31.12.2014), il ricorrente apprendeva dalla nuova Direttrice della filiale di trovarsi in una situazione di morosità per ben 9 rate del mutuo, a causa di una cattiva gestione della pratica. Solo a quel punto, pertanto, provvedeva a formalizzare l'adesione alla moratoria per il 2014.

Nello stesso periodo la moglie del ricorrente, bisognosa di un finanziamento per l'avvio di una nuova attività economica, si vedeva opporre un diniego da una società finanziaria, motivato sulla base dell'iscrizione del proprio nominativo e di quello del coniuge presso la CRIF, in ragione del ritardo nei pagamenti delle rate del mutuo erogato dalla resistente.

Il ricorrente si recava presso la banca per avere chiarimenti in merito alla predetta segnalazione e per ottenerne la cancellazione, ma parte resistente provvedeva soltanto ad inserire a sistema una nuova segnalazione di "*rientro delle rate insolute*", senza procedere alla cancellazione dell'iscrizione con effetto *ex tunc*.

Ritenendo che le segnalazioni presso la CRIF e presso la Centrale Rischi della Banca d'Italia siano prive dei prescritti requisiti sostanziali e procedurali (non essendovi stato alcun colpevole ritardo nei pagamenti e non essendo state inviate le prescritte comunicazioni di preavviso), il ricorrente chiede all'Arbitro di ordinarne la cancellazione e di condannare la resistente ad un risarcimento di € 20.000,00, "*comprensivo di danno di immagine e di reputazione e di danno patrimoniale per la mancata possibilità di ricorrere a ulteriore credito presso altri istituti*".

L'intermediario eccepisce che il ricorrente, pur non avendo avuto alcuna conferma dell'accoglimento della richiesta di moratoria per il 2014 (richiesta accolta, invero, solo il 02.12.2014, con sospensione retroattiva delle rate del mutuo, da quella in scadenza al 31.01.2014 a quella in scadenza al 31.12.2014) e pur avendo ricevuto diversi solleciti di pagamento delle rate scadute (come dallo stesso ammesso con lettera di reclamo del 27.08.2015), non provvedeva al pagamento degli importi dovuti alle relative scadenze, con conseguente segnalazione presso le banche dati creditizie. Considerato, inoltre, che le esposizioni vengono registrate per data contabile e che le segnalazioni in contestazione erano riferite ad un periodo antecedente alla concessione della moratoria, la cancellazione richiesta dal ricorrente non poteva essere accordata, ma lo stesso veniva assistito con il riconoscimento della moratoria e con la rinegoziazione del mutuo a far data dal 01.01.2015. Inoltre, la banca avrebbe "*provveduto alla regolarizzazione dello scaduto*" in CR e in CRIF, pur non essendovi tenuta.

La resistente rileva infine che il ricorrente non avrebbe fornito alcuna prova del danno subito e chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La presente controversia verte sull'illegittima segnalazione del nominativo del ricorrente presso la Centrale Rischi della Banca d'Italia e la CRIF.



In via preliminare, è opportuno precisare che in sede di ricorso è stata chiesta unicamente la cancellazione della segnalazione presente presso la CRIF. Nondimeno, un'interpretazione in chiave sostanziale della domanda, effettuata alla luce della complessiva documentazione agli atti, induce a ritenere che il ricorrente intendesse chiedere anche la cancellazione dei propri dati registrati presso la CR: il ricorrente, infatti, censura più volte i vizi formali e procedurali di entrambe le tipologie di iscrizioni; allega al ricorso due visure CRIF e una visura CR, portando all'attenzione del Collegio i dati presenti in entrambe le banche dati; si riferisce infine, nella propria domanda risarcitoria, ai danni causati dalle illegittime iscrizioni presenti tanto presso la CRIF quanto presso la CR. Così definita la domanda, occorre verificare se le iscrizioni di cui il ricorrente si duole siano state effettuate nel rispetto dei requisiti sostanziali e procedurali previsti dalle disposizioni in materia.

Sotto il primo profilo, va innanzitutto rilevato che le segnalazioni operate dall'intermediario troverebbero fondamento nel mancato pagamento, nel corso del 2014, di nove rate del mutuo erogato dalla resistente (precisamente, le rate in scadenza da febbraio ad ottobre dello stesso anno).

Tale circostanza non è contestata da parte del ricorrente, il quale sostiene tuttavia che sin dal mese di gennaio 2014 fosse operativa in suo favore la moratoria prevista per le vittime dell'alluvione di Olbia e che, di conseguenza, l'ammortamento del finanziamento fosse sospeso fino al 31.12.2014.

La Banca obietta che l'adesione a tale moratoria si sarebbe perfezionata solamente in data 02.12.2014 e che il relativo accordo prevedeva che la stessa vigesse dal 01.01.2014 al 31.12.2014, esplicando un mero effetto di "regolarizzazione" *ex post* dei pagamenti scaduti (ciò che giustificerebbe la successiva segnalazione, da parte dell'intermediario, di "rientro dallo scaduto", senza cancellazione dei dati storici preesistenti).

Al fine di valutare la legittimità delle predette segnalazioni "a ritardo", pertanto, occorre sostanzialmente stabilire se la sospensione dell'ammortamento del mutuo decorresse di fatto da gennaio 2014, come affermato dal ricorrente, ovvero da dicembre 2014, a seguito di un formale accordo con effetto di "regolarizzazione" degli scaduti accumulatisi, come invece sostenuto dalla Banca.

Orbene, questo Collegio ritiene che dalla documentazione in atti emergano diversi elementi a sostegno della tesi del ricorrente, idonei a dimostrare l'inesistenza del presupposto sostanziale (ritardo nei pagamenti) delle segnalazioni effettuate dalla resistente.

In primo luogo, infatti, dall'estratto conto prodotto dal ricorrente si evince che: a) la rata relativa al mese di gennaio 2014, inizialmente addebitata in conto, è stata stornata nel mese di febbraio, evidentemente in quanto non dovuta; b) le rate relative alle successive mensilità del 2014 non sono mai state addebitate sul conto del ricorrente, pur non risultando agli atti alcuna revoca delle disposizioni di addebito da parte di quest'ultimo. Tali circostanze depongono quindi per l'esistenza di una sospensione di fatto dell'ammortamento del mutuo fin dall'inizio del 2014, ancorché il perfezionamento dell'*iter* di adesione formale alla moratoria sia avvenuto solo molti mesi dopo (peraltro, a causa di "lungaggini" nell'istruttoria cui accenna la stessa resistente nella lettera del 22.10.2015).



Infine, non può non osservarsi come la moratoria, formalmente stipulata/concessa in data 02.12.2014, sia stata fatta retroagire al gennaio del 2014, conformemente a quanto richiesto dal ricorrente. Circostanza, questa, che può essere legittimamente interpretata alla stregua di un riconoscimento *ex post* di una situazione già consolidatasi in via di fatto. Né pare rilevare, in senso contrario, l'affermazione della banca secondo cui il cliente era ben consapevole della propria situazione di morosità, avendo lo stesso ricevuto, per sua stessa ammissione (v. lettera di reclamo del 27.08.2015), diversi solleciti di pagamento delle rate scadute. Ed infatti, a fronte del comportamento concretamente tenuto dalla resistente (rassicurazioni effettuate dalla Direttrice della filiale, seguite dalla restituzione della rata di gennaio 2014 e dalla sospensione delle rate successive), è più che plausibile che il ricorrente abbia ritenuto che le comunicazioni di sollecito fossero dovute ad un mero errore, o che fossero comunque prive di valore sostanziale (ad es. perché inviate, come il ricorrente sostiene gli sia stato comunicato in filiale, in ottemperanza ad una non meglio precisata "*prassi bancaria*").

Non può non censurarsi, in definitiva, la condotta estremamente contraddittoria tenuta dalla banca, che, da un lato, provvede alla sospensione del piano di ammortamento (ingenerando nel proprio cliente il legittimo affidamento circa l'accoglimento della richiesta in tal senso avanzata, sia pure in modo informale), dall'altro, pretende di qualificare come moroso il ricorrente (con conseguente segnalazione presso le centrali dei rischi), a fronte di un "beneficio" che la stessa gli ha di fatto concesso.

Per quanto sopra esposto, ritenuta la mancanza del presupposto sostanziale delle segnalazioni presso le banche dati creditizie (nella specie, il ritardo nei pagamenti), con conseguente assorbimento della questione relativa al mancato preavviso da parte dell'intermediario, si ritiene che il ricorrente abbia diritto alla chiesta cancellazione del proprio nominativo sia presso la CRIF che presso la CR.

Si può dunque procedere all'esame della domanda risarcitoria formulata dal ricorrente, che va tuttavia analizzata separatamente per le voci di danno patrimoniale e non patrimoniale.

Sotto il primo profilo, il ricorrente afferma che, in ragione delle illegittime segnalazioni presso le banche dati creditizie, gli sarebbe stato precluso un ulteriore accesso al credito, necessario per avviare un'attività economica in proprio. Allega, in proposito, una comunicazione di diniego di finanziamento da parte di un diverso intermediario, motivato con un accenno all'esistenza di "informazioni creditizie di tipo negativo presso le Banche Dati (SIC)" e a "punteggi non favorevoli basati su sistemi di *credit scoring* elaborati da CRIF". A tal riguardo, occorre tuttavia rilevare che i Collegi territoriali dell'ABF hanno avuto più volte ribadito come non sia sufficiente, ai fini del risarcimento del danno patrimoniale da segnalazione illegittima, la mera allegazione di dinieghi di credito provenienti da altri intermediari, basati sulla presenza di pregresse segnalazioni presso le banche dati creditizie. Incombe infatti sul ricorrente l'onere di provare il danno con maggiore analiticità, onde poter passare dalla configurazione in astratto del danno alla sua quantificazione in concreto, sulla scorta di elementi certi ed oggettivi (v., ad es., ABF Milano, dec. n. 1772/13).

Il ricorrente avrebbe dovuto fornire, pertanto, ulteriori specificazioni e più univoci elementi di prova in ordine sia al pregiudizio patrimoniale in concreto subito (non potendo lo stesso



identificarsi *tout court* con l'importo del finanziamento non concesso, nella specie neanche indicato), che al nesso di causalità con il comportamento dell'intermediario, non essendo possibile ricavare tali elementi dalla sola comunicazione prodotta in atti (per un'applicazione di tali principi da parte della giurisprudenza, si veda Trib. Cosenza, 16/02/17; Trib. Rimini, 5/03/2016, n. 319).

Quanto invece al danno non patrimoniale, il ricorrente ne chiede il risarcimento in quanto la pubblicazione illegittima di dati creditizi negativi avrebbe leso la sua reputazione di "buon pagatore".

Sul punto, il Collegio di Coordinamento ha efficacemente chiarito che "non può essere invocata la lesione della reputazione di buon pagatore quando in atti non esistono elementi atti a convincere che il ricorrente sia tale" (dec. n. 3500/12). Se è vero, in altri termini, che "l'illegittimo trattamento dei dati del debitore agli effetti delle segnalazioni in banche dati di informazioni creditizie è idoneo, in linea di massima, a ledere il cosiddetto diritto alla reputazione di "buon pagatore", tuttavia, l'apprezzamento dell'esistenza in concreto del pregiudizio deve essere effettuato in ragione delle specifiche allegazioni della parte" (ABF Napoli, dec. n. 3884/14).

Nella specie, dalla documentazione in atti (visure CRIF) si evince che, in un contesto di diversi rapporti finanziari intercorsi con più intermediari, sia estinti sia attualmente sussistenti, le uniche segnalazioni negative di cui vi è traccia sono quelle operate dalla Banca resistente. È dunque possibile sostenere che il ricorrente godesse della reputazione di "buon pagatore" innanzi al ceto degli operatori bancari e finanziari e che l'illegittima segnalazione presso i sistemi di informazione creditizia abbia leso tale reputazione.

Si deve quindi riconoscere la risarcibilità del danno sopra specificato, da liquidare necessariamente in via equitativa (non essendo possibile determinare il danno nel suo preciso ammontare, vertendosi in tema di lesione di valori inerenti alla persona: Cass., n. 1931/17; Cass., n. 127/16; Cass., n. 12626/10). Considerato che l'entità della lesione della reputazione del ricorrente sembra potersi ritenersi limitata, in ragione dello specifico contesto economico e sociale di riferimento ed in mancanza di elementi di fatto che consentano di valutare un diverso impatto del comportamento illecito dell'intermediario sulla sfera reputazionale del cliente, questo Collegio ritiene equo disporre in favore del ricorrente un risarcimento pari ad € 500.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in CR e in SIC e lo condanna al risarcimento del danno non patrimoniale conseguente alle illegittime segnalazioni, liquidandolo in via equitativa in misura pari a € 500,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

La decisione è stata assunta all'unanimità.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI