Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTONI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENINCASA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BENINCASA

Seduta del 24/05/2018

FATTO

Il ricorrente deduce che dal marzo 2016 la propria posizione in CR era classificata a sofferenza, senza che l'Intermediario avesse mai trasmesso alcun preavviso di segnalazione. Rileva che l'asserito mancato pagamento si riferiva a importo esiguo, inidoneo a comprovare uno stato di "sofferenza"; inoltre, il credito vantato dall'Intermediario si riferisce alla «*stratificazione di interessi di mora e spese di conto relativi a una posizione che […] riteneva di avere chiuso già nel 2012*».
Osserva che la segnalazione è lesiva della reputazione di buon pagatore e chiede, pertanto, la rettifica della segnalazione contestata e il risarcimento del danno, quantificato in € 3.500,00 o altra somma ritenuta congrua.
L'intermediario, con le controdeduzioni, deduce che il credito segnalato si riferisce al mancato integrale pagamento della "*maxirata*" relativa a un finanziamento in essere tra le parti; il cliente corrispondeva, infatti, l'importo di € 17.913,59, anziché € 19.172,00 e, per tale ragione, il rapporto non veniva chiuso. Osserva che il cliente non poteva ignorare la permanenza di una somma residua da pagare.
La parte resistente sottolinea che il cliente ha cambiato indirizzo, senza darne comunicazione all'intermediario e soltanto nel 2014, con la presentazione di un primo reclamo, l'Intermediario ha appreso il nuovo indirizzo del Cliente; inoltre, riscontrando tale primo reclamo a mezzo raccomandata, l'intermediario ha allegato, altresì, i solleciti di pagamento relativi al prestito di cui è ricorso.
L'intermediario, pertanto, conclude per il rigetto del ricorso.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

Il Collegio osserva che dalle deduzioni delle parti e dai documenti acquisiti emerge che il cliente è titolare di un finanziamento, stipulato con l'Intermediario e che agisce in qualità di consumatore. Non è in atti copia del finanziamento.
La parte ricorrente lamenta l'illegittima classificazione a sofferenza della propria posizione presso la Centrale Rischi della Banca d'Italia e contesta la mancanza di entrambi i presupposti formale e sostanziale. Ne chiede la cancellazione e formula conseguente domanda risarcitoria.
È in atti, allegata dal Cliente, visura CR aggiornata al 30 settembre 2016 nella quale la classificazione a sofferenza risale al mese di marzo 2016. L'importo segnalato a detta data era pari a € 2.532,00; dal mese successivo era ridotto a € 1.848,00.
In ordine al c.d. presupposto formale della segnalazione si osserva che il cliente contesta la mancata ricezione del preavviso di segnalazione. A tal riguardo, si rileva preliminarmente che l'orientamento prevalente dei Collegi ABF è nel senso di ritenere il preavviso di segnalazione in CR non già una condizione di legittimità della segnalazione, bensì un obbligo di trasparenza.
L'Intermediario allega comunicazione di segnalazione a sofferenza datata 18 marzo 2016. La nota era inviata a mezzo raccomandata, restituita al mittente in quanto il destinatario risultava "trasferito". L'Intermediario eccepisce che il Cliente non comunicava l'intervenuta variazione di recapito. In proposito, si rileva che non è in atti copia del contratto, ma nelle controdeduzioni l'intermediario riporta riproduzione parziale del frontespizio del contratto. In tale evidenza si legge un indirizzo coincidente con quello a cui era inviata la predetta nota.
Tuttavia, il Collegio deve evidenziare che l'Intermediario allega un reclamo presentato dal cliente nel 2014, relativo alla mancata chiusura di un rapporto di conto corrente allo stesso intestato. A tale data, la segnalazione di cui è ricorso non era stata ancora effettuata. Il reclamo proveniva da indirizzo diverso rispetto a quello contrattualmente indicato. L'intermediario riscontrava, però, il reclamo con raccomandata trasmessa all'indirizzo di provenienza del reclamo. Alla nota era allegato sollecito di pagamento relativo al finanziamento di cui è ricorso. Successivamente, invece, per comunicare la classificazione a sofferenza, l'Intermediario utilizzava nuovamente l'indirizzo indicato nel contratto.
Da quanto finora esposto emerge che, ancorché il cliente non avesse formalmente comunicato la variazione dell'indirizzo, l'intermediario era, comunque, a conoscenza dell'intervenuta variazione, avendo fornito riscontro al reclamo del 2014 presso l'indirizzo modificato del cliente.
Pertanto, ferme restando le considerazioni sulle conseguenze del mancato preavviso, non può dirsi che nel caso di specie la condotta dell'intermediario possa essere reputata esente da censure.
Venendo al c.d. presupposto sostanziale, il Collegio osserva che il cliente nega che la propria situazione finanziaria complessiva fosse tale da giustificare la classificazione a sofferenza della posizione. L'Intermediario si limita a rappresentare la fondatezza della propria pretesa creditoria senza offrire prova della valutazione svolta sulla complessiva situazione finanziaria della Cliente, finalizzata ad accertare una stabile e consolidata incapacità di costui di onorare i propri debiti. Secondo un orientamento costante tale indagine costituisce presupposto sostanziale – e pertanto condizione di validità – della segnalazione (cfr., per tutti, Collegio di Coordinamento, decisione n. 611/2014).
Dalla documentazione in atti non si ricava alcuna evidenza della situazione di sofferenza del cliente, né la visura CR da quest'ultimo allegata non elementi utili in tal senso.

La segnalazione di una posizione in sofferenza non può allora scaturire, secondo i principi innanzi enunciati, dal mero ritardo nel pagamento del debito o anche dal volontario inadempimento, ma deve essere determinata dal riscontro di una situazione patrimoniale globalmente deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica. La banca deve pertanto procedere con estrema attenzione nella ponderata valutazione della complessiva situazione del debitore prima di effettuare una qualsivoglia segnalazione alla Centrale Rischi, essendo altresì tenuta, ove necessario, ad instaurare un reale e chiaro contraddittorio con il cliente anche al fine di consentire al segnalando di verificare e/o contestare lo stato di insolvenza e di predisporre ogni misura idonea a evitare l'iscrizione. Nel caso che occupa non risulta che l'intermediario abbia accertato lo stato di insolvenza del ricorrente, nel senso richiesto dalla normativa vigente, dunque sulla base di una valutazione della complessiva situazione economico-finanziaria dello stesso evincibile, ad esempio, da una pluralità di elementi ulteriori, quali la presenza di protesti, iscrizioni di ipoteche giudiziali, provvedimenti monitori e azioni esecutive, idonei a provare un siffatto *status.*
La segnalazione per cui è controversia, pertanto, non può essere considerata legittima.
Passando alla pretesa risarcitoria, si deve fin da subito segnalare che la parte ricorrente non ha fornito elementi idonei a dimostrare l'esistenza di un pregiudizio di ammontare pari a quello lamentato. Cionondimeno, si deve ritenere che la segnalazione (negativa) effettuata dalla banca abbia ingenerato una forma di discredito in capo al ricorrente, suscettibile di tradursi in un danno reputazionale meritevole di risarcimento e ad oggi quantificabile in via equitativa – ovvero alla luce dell'art. 1226 c.c. – nell'importo di € 500,00 (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 7753/2017).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in Centrale Rischi e che inoltre corrisponda la somma di € 500,00 a titolo di risarcimento del danno.
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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA