

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO MIOLA

Seduta del 11/12/2025

FATTO

Il ricorrente lamenta l'illegittimità di una segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi di Banca d'Italia. In particolare, afferma che in data 08/07/2024, l'intermediario B gli comunicava che l'intermediario A gli aveva ceduto il credito di € 7.368,13, riferito al contratto n. ***8101 stipulato con un terzo intermediario; in data 28/08/2024, chiedeva chiarimenti all'intermediario B su questo presunto credito; in data 29/08/2024, l'intermediario B rispondeva di non avere copia del contratto originario da cui sarebbe derivato il credito; da successive verifiche, emergeva che il ricorrente non aveva mai sottoscritto alcun contratto e si trattava di errore per omonimia; in data 19/09/2024, tramite legale, sollecitava chiarimenti all'intermediario B; in data 18/11/2024, l'intermediario B rispondeva tramite l'ufficio reclami, confermando l'errore e archiviando la posizione creditizia.

Il ricorrente aggiunge che, tuttavia, a giugno 2025 veniva respinta una richiesta di finanziamento con garanzia MCC avanzata nel gennaio 2025 dalla s.r.l. di cui è amministratore, per la presenza di segnalazioni a suo nome nella Centrale dei Rischi; le segnalazioni sarebbero state presenti almeno da maggio 2022 a novembre 2024, causandogli grave pregiudizio economico e reputazionale.

Il ricorrente pertanto, lamenta che la segnalazione sarebbe stata effettuata dai convenuti intermediari senza le dovute verifiche preliminari, nonché in mancanza di preavviso. La condotta negligente avrebbe causato danni patrimoniali (diniego di finanziamento) e non patrimoniali (lesione reputazione e immagine, anche riferita alla sua attività imprenditoriale).

Il ricorrente, rimasto insoddisfatto dell'interlocuzione avuta con in fase di reclamo, chiede all'Arbitro in via preliminare la cancellazione della segnalazione con effetto retroattivo. Chiede altresì di accertare e

dichiarare la responsabilità degli intermediari convenuti per l'illegittima e/o errata segnalazione nella Centrale dei Rischi, screditando onore e reputazione dello stesso come persona fisica e come imprenditore, e di condannare gli stessi al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali e al rimborso delle spese legali.

L'intermediario A, costituitosi, premette di svolgere attività di recupero crediti e di essere divenuto titolare, dal 14/12/2022, di crediti ceduti da altro intermediario, tra cui il rapporto di conto corrente n. ***227 intestato al ricorrente già classificato a sofferenza dal 2008 da parte dell'intermediario originario. Aggiunge che il 18/06/2024 cedeva, a sua volta, il credito all'intermediario B.

Tanto premesso, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per mancato reclamo dato che non avrebbe ricevuto alcuna contestazione dal ricorrente nel periodo in cui è stato titolare del credito (dicembre 2022 – giugno 2024). Nel merito, fa presente che dopo il ricorso, ha chiesto alla cedente copia del contratto e i documenti identificativi del cliente, ma la documentazione non era disponibile. Pertanto, ha disposto la cancellazione delle segnalazioni per il periodo di propria competenza, a titolo conciliativo senza riconoscere responsabilità. Le segnalazioni erano state effettuate in continuità con quelle della cedente, come previsto dalla Circolare Banca d'Italia n. 139/1991. Quanto alla richiesta di risarcimento e spese legali, afferma di non aver mai segnalato la s.r.l. di cui il ricorrente è amministratore. Aggiunge che i documenti prodotti dal ricorrente, tra cui un'attestazione di un consulente e la dichiarazione su carta dell'intermediario che ha negato il finanziamento, non sarebbero idonei per provare il danno patrimoniale e che nessuna prova è stata prodotta nemmeno per il danno non patrimoniale e le spese legali.

Pertanto, l'intermediario A chiede di dichiarare il ricorso inammissibile per mancato reclamo e in subordine, la cessazione della materia del contendere, oltre il rigetto delle domande risarcitorie e di rifusione delle spese.

L'intermediario B, costituitosi, premette che il 18.06.2024 acquisiva dall'intermediario A un portafoglio di crediti deteriorati, tra cui il credito di € 7.368,13 intestato al ricorrente riferito al contratto n. ***8101, originariamente facente capo ad un terzo intermediario; che con raccomandata del 08.07.2024, informava il ricorrente della cessione e della continuità della segnalazione a sofferenza presso la Centrale Rischi; che il 29.08.2024 rispondeva alla richiesta di chiarimenti del legale del ricorrente, fornendo il carteggio disponibile; che il 19.09.2024, il legale del ricorrente contestava il rapporto contrattuale, eccependo un errore di omonimia poiché i documenti trasmessi riportavano un indirizzo in cui il ricorrente non avrebbe mai risieduto; che il 18.11.2024 rispondeva archiviando la pratica e rinunciando all'esazione del credito, procedendo alla rettifica della segnalazione in Centrale Rischi; che il 16.01.2025, il ricorrente lamentava la persistenza della segnalazione, ma gli veniva confermata la rettifica e l'archiviazione.

Tanto premesso, l'intermediario B evidenzia nel merito che il ricorrente è stato informato della segnalazione con raccomandata ricevuta il 31.07.2024; che la rettifica della segnalazione è stata effettuata a novembre 2024; che il diniego di finanziamento lamentato dal ricorrente, risale a gennaio 2025 e la segnalazione attiva in quel periodo non era dell'intermediario B, ma di altro intermediario.

Pertanto, l'intermediario B sostiene che non sussiste nessuna propria responsabilità per il diniego, dato che la posizione del ricorrente era già caratterizzata da elevata rischiosità creditizia. Inoltre, ritiene insussistente un danno risarcibile, dato che la segnalazione dell'intermediario B è stata conforme alla normativa e tempestivamente rettificata e il ricorrente non ha fornito prova del danno patrimoniale o non patrimoniale. Quanto alla rifusione delle spese legali, sottolinea di avere già fornito chiarimenti e archiviato la pratica prima del ricorso.

Pertanto, chiede il rigetto integrale delle domande del ricorrente.

Con le repliche all'intermediario A, il ricorrente lamenta che non gli è stata comunicata la cessione ai sensi dell'art. 1264 c.c.; che non sono stati verificati i dati prima di segnalare in Centrale Rischi; che non gli è stato inviato il preavviso di segnalazione nel termine di 15 giorni. Quanto al mancato reclamo, replica che non era a conoscenza della segnalazione nel periodo dicembre 2022 – giugno 2024, quindi

non poteva contestare prima. Sulla richiesta di cessazione, lamenta che l'intermediario A ha continuato ad effettuare con la segnalazione, nonostante l'intermediario B l'avesse già cancellata. Pertanto, conferma la domanda presentata nel ricorso.

Con le repliche all'intermediario B, il ricorrente eccepisce innanzitutto che le stesse sono state depositate tardivamente (ricorso depositato il 4.07.2025 e controdeduzioni il 6.10.2025). Nel merito della segnalazione, ribadisce di averla ignorata fino al diniego del finanziamento a giugno 2025 e che solo dopo la comunicazione di cessione del luglio 2024 si sarebbe attivato per dimostrare la propria estraneità al finanziamento, presumendo che l'intermediario B, accertata l'estraneità, non proseguisse con la segnalazione. Pertanto, conferma la domanda presentata nel ricorso.

L'intermediario A, nelle controrepliche, afferma che le nuove contestazioni del ricorrente circa la prova delle operazioni di cessione del credito, non sarebbero ammissibili, in quanto le repliche non possono introdurre nuove domande o eccezioni. Quindi, ribadisce che il ricorso è improcedibile perché non preceduto da un reclamo e la PEC del 29.07.2025, prodotta dal ricorrente, è successiva al deposito del ricorso e non ne sana la mancanza. Pertanto, ribadisce di aver disposto la cancellazione delle segnalazioni solo dopo aver ricevuto risposta alla richiesta di copia di documentazione alla cedente ad agosto 2025. Inoltre, sostiene la prova del danno subito dal ricorrente riguarderebbe la società di cui lo stesso è amministratore, soggetto estraneo al procedimento e mai segnalato dall'intermediario in questione. Alla luce di tanto, confida nell'integrale rigetto del ricorso.

L'intermediario B, nelle controrepliche, sottolinea il deposito regolare delle controdeduzioni, in quanto il ricorso è stato presentato il 04.07.2025 e la trasmissione alla resistente è avvenuta il 22.07.2025; quindi, le controdeduzioni sono state depositate nel rispetto dei termini, tenuto conto anche della sospensione nel mese di agosto.

Quanto alla contestazione di mancato invio della comunicazione di cessione, fa presente che la raccomandata del 08.07.2024, recapitata il 31.07.2024, informava il ricorrente sia della cessione sia della segnalazione in continuità. Inoltre, sostiene che la segnalazione è stata fatta in continuità con la precedente, essendo stata rivalutata la posizione, confermando il perdurante inadempimento che giustificava la classificazione a sofferenza. Inoltre, che il preavviso segnaletico non sarebbe dovuto in caso di segnalazione in continuità. Quanto alla rettifica segnaletica, essa è stata effettuata immediatamente dopo il reclamo del 19/09/2024, con archiviazione pratica e rinuncia all'esazione del credito.

Pertanto, l'intermediario B aggiunge che al momento della richiesta di finanziamento (gennaio 2025), non erano presenti segnalazioni attive effettuate dall'intermediario B, mentre erano presenti segnalazioni di altri intermediari, tra cui l'intermediario A. Quindi, non vi sarebbe nessuna responsabilità dell'intermediario B per il diniego di finanziamento.

Pertanto, conferma le conclusioni formulate nelle controdeduzioni.

Tanto premesso, si rileva quanto segue in

DIRITTO

La controversia verte una domanda di cancellazione di una segnalazione a sofferenza nella Centrale dei Rischi effettuata dagli intermediari convenuti, con richiesta di risarcimento del danno

Il ricorso non merita di essere accolto.

Merita di essere esaminata in via preliminare l'eccezione, proposta dall'intermediario A, di inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo. Il Collegio rileva che le «*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*» (Sez. VI, par. I), espressamente stabiliscono che: «*L'espletamento della fase di reclamo presso l'intermediario costituisce condizione preliminare e necessaria per adire l'Arbitro Bancario Finanziario*».

Invero, dai documenti agli atti, emerge che il reclamo presentato all'intermediario A, in data 29.7.2025, risulta essere successivo al ricorso. L'eccezione merita di essere accolta e di conseguenza il ricorso avverso l'intermediario A è irricevibile.

Risulta, invece, dagli allegati al ricorso, il reclamo inoltrato il 19.9.2024 dal ricorrente all'intermediario B, per mancato invio di copia del contratto, preceduto da una richiesta di chiarimenti e di copia documentazione del 28.8.2024 e la relativa risposta dell'intermediario B con invio copia documentazione del 18.11.2024, che prende atto dell'errore per omonimia e comunica di rinunciare all'esazione del credito e archiviare la pratica.

Il Collegio procede pertanto all'esame del merito della controversia, con riferimento esclusivamente al ricorso presentato nei confronti dell'intermediario B. Dalla documentazione agli atti, emerge che il rapporto oggetto di segnalazione è un'apertura in conto corrente in essere presso un terzo intermediario presumibilmente dal 2007 e la segnalazione a sofferenza risulta risalire già al 2008 per significativi utilizzi di carta di credito, senza movimenti in entrata. Il credito è stato ceduto prima all'intermediario A nel 2022 e poi all'intermediario B nel 2024. Il ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni sotto il profilo sostanziale e formale in quanto effettuate senza le dovute verifiche preliminari, nonché in mancanza di preavviso.

Il Collegio preliminarmente rileva che la legittimità della segnalazione del nominativo del debitore nei sistemi di informazione creditizia deve esser valutata in base all'art. 125, comma 3, Tub, come modificato dall'art. 1, comma 1, d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141, il quale prevede che *"i finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma"*; ed inoltre dalla Circolare n. 139/1991, delle Banca d'Italia, la quale al cap. II, sez. 2, par. 1.5. dispone che *"l'appostazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario circa la complessiva situazione finanziaria del cliente e non può originare automaticamente al verificarsi di singoli specifici eventi quali, ad esempio, uno o più ritardi nel pagamento del debito o la contestazione del credito da parte del debitore"*, così identificando il presupposto sostanziale della eventuale segnalazione.

Quanto al passaggio "a sofferenza" e correlata informativa, il cap. 1, sez. 1, par. 4 della stessa Circolare stabilisce che *"Il cliente consumatore, ai sensi dell'articolo 125 del T.U.B., va informato quando, per la prima volta, viene classificato "negativamente" (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza)"*. A questo si aggiunge l'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazione creditizia: quest'ultimo dispone che, *"al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente segnalazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie"*; disposizione confermata più di recente dall'art. 5, comma 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, emanato con Provvedimento del Garante del 12 settembre 2019.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono all'intermediario segnalante di preavvisare il cliente della prima iscrizione pregiudizievole.

Venendo al caso di specie, l'intermediario B precisa che il 18.06.2024 acquisiva dall'intermediario A un portafoglio di crediti deteriorati, tra cui il credito di € 7.368,13 intestato al ricorrente riferito al contratto n. ***8101, originariamente facente capo ad un terzo intermediario; aggiunge che con raccomandata del 08.07.2024, informava il ricorrente della cessione e della continuità della segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi.

Afferma, inoltre, che già ad agosto 2024 riceveva richiesta di chiarimenti dal ricorrente circa la pretesa creditoria avanzata e procedeva a verifiche, provvedendo a trasmettere al ricorrente in data 29.08.2024 tutta la documentazione disponibile. Tale comunicazione non è versata agli atti, ma il ricorrente afferma

che in essa l'intermediario prende atto che non era disponibile copia del contratto originario da cui sarebbe derivato il credito. Inoltre, da successive verifiche, emergeva che il ricorrente non aveva mai sottoscritto alcun contratto e che si trattava di errore per omonimia. Pertanto, nel novembre 2024, l'intermediario B comunicava che avrebbe provveduto all'immediata cancellazione delle segnalazioni in Centrale dei Rischi per il periodo di sua competenza (giugno 2024-settembre 2024), pur non producendo evidenza di tale intervenuta rettifica.

Rileva il Collegio che, nel caso di specie, trattandosi di una segnalazione in continuità, secondo l'orientamento maggioritario dei Collegi, confermato di recente dal Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 1317/2023, l'appostazione a sofferenza *"richiede al cessionario un'indagine avente a oggetto i soli, eventuali elementi sopravvenuti, i quali, in considerazione delle modifiche in melius potenzialmente intervenute nella complessiva situazione finanziaria del cliente, potrebbero indurlo a una diversa classificazione del debito"*. Da ciò il Collegio di Coordinamento ha enunciato il seguente principio di diritto: *"E' legittima la segnalazione a sofferenza effettuata dal cessionario in continuità col cedente, a meno che non risultino elementi sopravvenuti tali da rendere necessaria una diversa valutazione della posizione del debitore"*. Di contro, il cessionario medesimo non può essere esonerato, una volta intervenuta la cessione, dall'obbligo di verificare se l'inadempimento persista, oppure se, invece, siano sopravvenute circostanze nuove, capaci di modificare la preesistente classificazione del debito.

Con riferimento al presupposto sostanziale della segnalazione a sofferenza, il Collegio rileva che l'intermediario B non ha provato di aver verificato la sussistenza delle condizioni per la segnalazione in continuità, in qualità di cessionario del credito, tenuto conto che l'erronea omonimia sarebbe emersa soltanto dopo il reclamo del ricorrente. In particolare, emerge che l'intermediario avrebbe violato i summenzionati adempimenti, in quanto avrebbe provveduto alla segnalazione in continuità senza disporre di copia del contratto originario e dei documenti identificativi del cliente, presupposti questi imprescindibili per procedere al richiesto accertamento della ricorrenza o meno di elementi sopravvenuti, tali da rendere necessaria una diversa valutazione della posizione del debitore.

Circostanze queste che del resto sono ammesse dallo stesso intermediario, il quale da un lato sostiene che la segnalazione è stata fatta in continuità con la precedente, essendo stata rivalutata la posizione, confermando il perdurante inadempimento che giustificava la classificazione a sofferenza. Dall'altro, a fronte delle legittime richieste di chiarimenti del ricorrente, dimostra che tali verifiche sarebbero state effettuate senza disporre di copia del contratto originario e dei documenti identificativi del cliente, essendosi attivato ad accogliere le contestazioni del ricorrente, riconoscendo con ciò un caso di omonimia e procedendo alla cancellazione dell'iscrizione, solo dopo che il ricorrente stesso era stato costretto a difendersi in proposito.

Lo stesso vale ove si tenga conto della condotta tenuta, a monte, dell'intermediario A, sia pure non essendo quest'ultimo, come si è statuito, parte del presente giudizio. Il quale ha dichiarato nelle proprie controdeduzioni di avere richiesto solo dopo la presentazione del ricorso in esame all'intermediario cedente copia del contratto ed i documenti identificativi del cliente, ricevendo come risposta che la documentazione in questione non era disponibile, con ciò in sostanza confermando di non aver esperito correttamente, ai fini della segnalazione in continuità, le menzionate verifiche di rito. Carenza che di conseguenza si è riprodotta anche rispetto alla successiva iscrizione in continuità effettuata dall'intermediario B.

Il Collegio evidenzia sul punto che tale condotta degli intermediari A e B costituisce una grave violazione dei generali doveri di correttezza che gravano in capo al creditore nello svolgimento del rapporto obbligatorio (art. 1175 c.c.), che sussistono anche con riferimento agli specifici adempimenti richiesti agli intermediari e relativi alla valutazione della situazione finanziaria dei propri clienti ai fine della segnalazione in sofferenza dei finanziamenti concessi.

Quanto al preavviso di segnalazione, premesso che per orientamento consolidato dei Collegi, confermato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 4632/2023, per le segnalazioni nella

Centrale dei Rischi, trattandosi di atti dovuti, l'invio del preavviso rivestirebbe una funzione meramente informativa e non costituisce requisito di validità delle stesse, nel caso in esame, risulta come già rilevato da parte dell'intermediario B una informativa preventiva di segnalazione in data 08.07.2024. Il Collegio prende atto che la cancellazione della segnalazione è intervenuta.

Il ricorrente lamenta altresì che l'erronea segnalazione, perdurata sino a settembre 2024, e tale condotta negligente da parte degli intermediari convenuti gli avrebbe causato danni patrimoniali (diniego di finanziamento) e non patrimoniali (lesione reputazione e immagine, anche riferita alla sua attività imprenditoriale).

Preliminarmente, il Collegio rileva che si deve escludere in materia la sussistenza di un danno *in re ipsa*, così come sancito dalla pronuncia del Collegio di Coordinamento n. 1642/2019 sulla prova del danno, la quale ha chiarito che: *“tanto il patrimoniale, quanto il danno non patrimoniale conseguenti alla erronea segnalazione in SIC devono essere concretamente dimostrati, anche per presunzioni, dal ricorrente, che non può invocare il verificarsi di un danno in re ipsa (“spetta al Cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione”), come già del tempo chiarito dalla Corte di Cassazione in generale con riferimento al danno non patrimoniale (Cass. 11/11/2008, n. 26972) e con specifico riferimento al danno alla reputazione per ingiusto protesto (Cass. 24/9/2013, n. 21865)”*.

Riguardo la prova del danno patrimoniale, il ricorrente allega una lettera di diniego di finanziamento a favore di una società a responsabilità limitata di cui è amministratore e rappresentante legale dal 2017. Il finanziamento è stato negato al ricorrente per la presenza di segnalazioni a suo nome, a seguito di istruttoria effettuata da gennaio a marzo 2025.

L'intermediario B sostiene che il diniego di finanziamento lamentato dal ricorrente, risale a gennaio 2025 e la segnalazione attiva in quel periodo non era dell'intermediario B, ma di altro intermediario. Pertanto, non ci sarebbe nessuna propria responsabilità per il diniego, dato che la posizione del ricorrente era già caratterizzata da elevata rischiosità creditizia.

Invero, il Collegio rileva che, dalla visura in Centrale dei Rischi agli atti, emerge che a fronte della richiesta di finanziamento di gennaio 2023, l'ultima segnalazione per il rapporto oggetto del ricorso effettuata dall'intermediario B risulta visibile dal 4 novembre 2022 al 23 dello stesso mese, fino alla correzione operata dallo stesso intermediario. Inoltre, solleva dubbi la circostanza che il finanziatore che ha negato il credito abbia fatto riferimento a segnalazioni in capo al ricorrente già rettifiche alla data di presentazione della richiesta di finanziamento.

Preliminarmente il Collegio rileva che nel modulo di ricorso il ricorrente si è qualificato come consumatore e l'intermediario non ha sollevato alcuna contestazione sul punto. Dai documenti in atti, è emerso che il ricorrente è anche amministratore e legale rappresentante di una s.r.l. e che la domanda risarcitoria è formulata anche con riferimento al danno che avrebbe subito come “imprenditore” e per la società che rappresenta. Tuttavia, la domanda principale di cancellazione di segnalazioni in Centrale dei Rischi riguarda un rapporto di conto corrente intestato al ricorrente in un'epoca in cui non costui era nemmeno amministratore della menzionata società.

Ciò premesso, il Collegio rileva sul punto, che risulta assorbente al fine di ritenere non meritevole la domanda di risarcimento del danno, che il diniego di finanziamento non riguarda il ricorrente, sulla premessa che costui agisce in qualità di consumatore, bensì la s.r.l. di cui è amministratore. Pertanto, il danno subito dal ricorrente riguarderebbe la società di cui lo stesso è amministratore, che è dunque l'unico soggetto legittimato a chiedere il relativo risarcimento, e che tuttavia è soggetto estraneo al presente procedimento.

Quanto alla prova del danno non patrimoniale, inteso come lesione alla reputazione di buon pagatore, dalle visure in Centrale dei Rischi agli atti non risultano altre segnalazioni negative da parte del sistema,

risultando soltanto le citate garanzie concesse alla s.r.l. che non costituiscono segnalazioni negative. Né, tantomeno, il ricorrente adduce altri elementi atti a dimostrare il danno non patrimoniale subito, onde nemmeno sotto questo aspetto la domanda risarcitoria merita accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE