

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con il ricorso del 15 luglio 2025, la ricorrente riferisce che

- già titolare di diverse facilitazioni creditizie, apprendeva di una segnalazione 'a sofferenza' per un presunto credito di € 19.087,00, effettuata dall'intermediario convenuto in merito a un contratto di locazione finanziaria avente a oggetto un autoveicolo;
- con nota del 16 aprile 2025, inviata anche alla Banca d'Italia, rappresentava alla resistente l'illegittimità di tale segnalazione pregiudizievole, stante la propria solvibilità e l'assenza di qualsiasi preavviso, pur dovuto ex art. 4, comma 7, del Codice deontologico, nonché in base al capitolo 2, Sez. II, par. 1.5 della Circolare della Banca d'Italia n. 139/1991, chiedendone la cancellazione;
- con nota del 28 maggio 2025, l'intermediario rappresentava che la segnalazione era stata effettuata a seguito della risoluzione del contratto di locazione finanziaria intervenuta per furto del veicolo, verificatosi il 24 agosto 2022, per il quale l'indennizzo dovuto dalla Compagnia assicurativa competente non risultava essere stato liquidato; allegava inoltre una lettera del 31 marzo 2023, con la quale veniva sollecitato il pagamento del detto importo (senza alcun preavviso di segnalazione);
- da tale risposta si evinceva che l'intermediario aveva effettuato la segnalazione del proprio debitore per il sol fatto del contestato inadempimento senza alcuna valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente;
- pertanto, con nota del 3 giugno 2025, la società riscontrava la comunicazione della banca chiedendo l'inoltro degli avvisi di ricevimento attestanti l'invio e la ricezione della detta raccomandata, ma non

ottenere riscontro.

Si rivolge quindi al Collegio per ottenere la correzione dei dati segnalati alla Centrale Rischi e la cancellazione delle segnalazioni contestate.

La banca convenuta non si è costituita.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta in relazione a una segnalazione a sofferenza in Centrale Rischi.

La società ricorrente, titolare di un contratto di locazione di un'automobile stipulato con la banca convenuta nell'agosto del 2017, lamenta l'illegittimità di una segnalazione a sofferenza in Centrale Rischi, sia sotto il profilo formale, del difetto di preventiva comunicazione, sia sotto quello sostanziale, per assenza di adeguata valutazione economico-patrimoniale.

L'esposizione debitoria, di € 19.086,58, discenderebbe dalla risoluzione del contratto di locazione finanziaria intervenuta in conseguenza del furto del veicolo (verificatosi ad agosto 2022), per il quale la Compagnia di Assicurazione competente non risultava aver corrisposto l'indennizzo.

Per quanto riguarda la lamentata carenza del presupposto formale, consta agli atti la nota con la quale l'intermediario forniva riscontro al reclamo. Risulta allegata una missiva del 31 marzo 2023 tramite la quale la banca chiedeva alla società ricorrente il pagamento di € 19.086,58 (proprio a seguito del furto dell'autovettura oggetto di locazione finanziaria in assenza dell'indennizzo della compagnia assicurativa).

Tale nota, tuttavia, non contiene l'informativa di segnalazione a sofferenza e della stessa non vi è prova di invio e ricezione.

Per costante orientamento di questo Arbitro, per il soggetto 'non consumatore' l'informativa non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione presso la Centrale Rischi, ma un obbligo di trasparenza (cfr. circolare 139/91, cap. I, sez. 1, par. 4, ultimo cpv), la cui inosservanza può al più dar luogo al risarcimento del danno (Collegio di coordinamento, decisione n. 4519/2023).

Per i 'non consumatori', la Circolare prevede una tutela informativa generalizzata ma caratterizzata da un minor grado di incisività, in quanto di natura non necessariamente preventiva e limitata all'ipotesi di segnalazione a sofferenza (Collegio di Roma, decisione n. 9839 del 2022). La posizione assolutamente consolidata dei Collegi territoriali è nel senso di ritenere che l'inadempimento a questi obblighi di comunicazione non implichi l'illegittimità della segnalazione, potendo fondare al più, s'è detto, il diritto al ristoro (Collegio di Roma, decisione n. 10621 del 2023). È, dunque, escluso un vero e proprio dovere d'informativa al non consumatore per qualsiasi altra segnalazione in Centrale Rischi, compresa la segnalazione negativa come inadempimento persistente (da ultimo, Collegio di Napoli, decisione n. 5303 del 2025, e già decisioni n. 7259 del 2023 e n. 583 del 2022).

Nel caso di specie, l'istante fa genericamente menzione di pregiudizi subiti, ma non formula domanda risarcitoria.

Con riferimento al presupposto sostanziale, secondo la ricorrente l'intermediario avrebbe effettuato la segnalazione per il sol fatto del contestato inadempimento, senza alcuna valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente.

Nella nota di riscontro al reclamo, l'intermediario osserva che, al momento della segnalazione, la ricorrente risultava debitrice nei suoi confronti dell'importo di € 19.086,58, oltre interessi di mora e spese e che tale esposizione debitoria discendeva dalla risoluzione del contratto di locazione finanziaria intervenuta in conseguenza del furto. L'art. 5 del contratto prevede infatti la responsabilità

dell'utilizzatore in caso di mancato indennizzo della compagnia assicurativa.

Secondo la ricorrente, la quale comunque non deduce di aver pagato il debito nei confronti dell'intermediario, questo non avrebbe tenuto conto dell'assenza di protesti alla data del 15 luglio 2025, del bilancio 2022/2023 dal quale risulta che la società produceva un utile di esercizio, e della bozza di bilancio del 2024 (non approvato formalmente) dalla quale pure risultava un consistente utile di esercizio.

Secondo il Cap. II, Sez. 2 par. 5, della Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11 febbraio 1991 (e successivi aggiornamenti), *«L'appostazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario della complessiva situazione finanziaria del cliente e non può scaturire automaticamente da un mero ritardo di quest'ultimo nel pagamento del debito. La contestazione del credito non è di per sé condizione sufficiente per l'appostazione a sofferenza»*. La sofferenza, insomma, indica una situazione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica equiparabile, anche se non coincidente, con la condizione d'insolvenza. Non si identifica con il mero ritardo nel pagamento del debito o con il volontario inadempimento.

Ciò posto, per questo Arbitro Bancario e Finanziario, ai fini della segnalazione a sofferenza, l'intermediario è tenuto a operare una valutazione complessiva dell'esposizione debitoria del cliente, finalizzata a verificare se quest'ultima possa considerarsi alla stregua di una stabile e consolidata incapacità di costui di onorare i propri debiti (cfr., tra le molte, Collegio di Milano, decisione n. 136 del 2011; Collegio di Roma, decisione n. 888 del 2013).

Sul piano probatorio, è onere dell'intermediario, convenuto innanzi all'Arbitro per la cancellazione della segnalazione, allegare e dimostrare di aver effettuato una adeguata valutazione circa la sussistenza del requisito della sofferenza (Collegio di Roma, decisioni n. 7267 del 2020, n. 24222 del 2019, n. 20305 del 2019), alla luce, non di meri ritardi nell'adempimento o dell'inadempimento volontario (Collegio di Roma, decisioni n. 8774 del 2020, n. 6982 del 2020), bensì di oggettivi 'elementi di allarme' (Cass., sentenza n. 29431 del 2019) da cui emerga la globalità, gravità e stabilità della compromissione economica del debitore (Collegio di Roma, decisioni n. 22135 del 2021, n. 21293 del 2021, n. 20311 del 2021, n. 20311 del 2021, n. 17311 del 2021, n. 16455 del 2021).

Tenuto conto che l'intermediario, rimanendo contumace nel procedimento, non ha assolto all'onere di allegazione e di prova della sussistenza del presupposto sostanziale della segnalazione, questo Collegio ritiene di dover accogliere la domanda di accertamento del diritto alla cancellazione della segnalazione contestata.

Incidentalmente, il Collegio osserva anche che la mancata presentazione delle controdeduzioni da parte della banca, sebbene non abbia reso impossibile assumere una decisione nel merito, si pone in contrasto con gli obblighi di correttezza e cooperazione gravanti sull'intermediario per consentire il buon funzionamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (Collegio di Milano, decisione n. 1762 del 2016; Collegio di Bari, decisione n. 221 del 2023) e, richiamate le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (Sez. VI, par. I), raccomanda alla convenuta di adottare in futuro una condotta maggiormente collaborativa al fine di consentire l'instaurazione di rapporti con i clienti nel segno della correttezza e della trasparenza.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in Centrale dei Rischi nei sensi di cui in motivazione.

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.

IL PRESIDENTE