

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/01/2026

FATTO E DIRITTO

La ricorrente, in relazione a due rapporti di prestito personale e a una linea di credito su un nuovo conto corrente, espone di aver richiesto il 24 febbraio 2025 la chiusura del conto corrente intrattenuto presso l'intermediario, allegando contestualmente il modulo per la variazione dell'IBAN, al fine di consentire il corretto addebito delle rate dei finanziamenti.

Espone che la documentazione è stata regolarmente ricevuta e accettata, ma che l'intermediario non ha provveduto all'allineamento SEPA, determinando insoluti e conseguenti segnalazioni negative presso i sistemi di informazione creditizia.

Riferisce di non aver ricevuto riscontri ai numerosi solleciti inviati nei mesi successivi e precisa che il conto originario è risultato essere stato chiuso in data 17 aprile 2025, mentre le rate non sono state addebitate sul nuovo conto, generando insoluti.

Insoddisfatta dell'esito infruttuoso del reclamo, la ricorrente ha adito l'Arbitro al quale ha chiesto di accertare la *mala gestio* dell'intermediario nella chiusura del conto e nel mancato riallineamento SEPA; di ordinare la rettifica delle segnalazioni negative in CRIF derivanti dagli insoluti; di riconoscere un risarcimento economico, da quantificarsi in via equitativa, per il danno alla posizione creditizia, il danno

patrimoniale e il danno all'immagine, atteso che la condotta dell'intermediario ha determinato stress e pregiudizio all'affidabilità bancaria del ricorrente.

Costitutosi nel procedimento, l'intermediario ha premesso, in punto di fatto, che la ricorrente è titolare di due prestiti personali (nn. *830 e *078) e di una linea di credito (X).

Ha rilevato che, per quanto concerne la richiesta di aggancio del RID ai rapporti in questione, che la problematica è stata superata, atteso che, a partire dal mese di settembre 2025, il collegamento del RID sul prestito personale n. *830 è stato regolarmente attivato e le rate successive risultano correttamente addebitate.

Con riferimento poi al prestito personale n. *078, la resistente deduce che l'addebito in conto corrente era già operativo sin dalla sottoscrizione del contratto, senza necessità di ulteriori interventi e che le difficoltà iniziali sono state determinate dalla trasmissione di documentazione in formato non idoneo; circostanza, questa, che ha impedito la tempestiva acquisizione delle informazioni.

L'intermediario ha precisato, inoltre, che l'autorizzazione fornita ha riguardato esclusivamente i due prestiti personali, senza alcun riferimento alla linea di credito X, per la quale permane un saldo residuo di € 46,48 da corrispondere mediante le modalità già comunicate.

Con riferimento inoltre alla richiesta di rettifica di eventuali segnalazioni pregiudizievoli, parte resistente ha evidenziato che, dalle verifiche effettuate, non risultano segnalazioni negative presso la banca dati CRIF relativamente alle pratiche oggetto di ricorso.

Infine, in merito alla domanda di risarcimento danni, osserva che la stessa è formulata in termini generici e non circostanziati, risultando priva di elementi probatori idonei a dimostrare l'esistenza di un danno patrimoniale o non patrimoniale e il relativo nesso causale con la condotta dell'istituto.

Richiama, al riguardo, il consolidato orientamento giurisprudenziale secondo cui il danno non può essere considerato "*in re ipsa*", ma deve essere provato in modo concreto, anche ai fini di una eventuale liquidazione equitativa.

Alla luce di quanto esposto, la banca chiede che il ricorso venga dichiarato cessato per intervenuta risoluzione delle questioni sollevate o, in subordine, rigettato in quanto infondato.

Con le proprie repliche, la ricorrente deduce che nella richiesta iniziale non era riportato il numero esatto della linea di credito X; tuttavia, tale imprecisione avrebbe potuto essere agevolmente chiarita nel corso dei ripetuti scambi di PEC e comunicazioni formali. Tuttavia, lamenta la gestione della vicenda è stata caratterizzata da numerosi contatti telefonici e da una sostanziale assenza di risposte pertinenti alle comunicazioni scritte, nonostante i reiterati tentativi di prevenire il disguido mediante *email* tempestive e documentate.

La ricorrente evidenzia che, sebbene la banca dichiari essere intervenuta la "cessazione della materia del contendere", per mesi è stata lasciata in una condizione di forte disagio operativo ed emotivo, costretta a gestire una problematica che avrebbe potuto essere risolta in tempi brevi con un minimo di attenzione e diligenza. Sottolinea inoltre che solo a partire da settembre 2025 l'operatività bancaria è tornata regolare, come la stessa banca riconosce nelle proprie controdeduzioni, confermando implicitamente che fino a tale data non vi è stato un corretto adempimento contrattuale.

La questione sottoposta all'Arbitro concerne la gestione da parte dell'intermediario della richiesta di variazione della modalità di addebito delle rate di rimborso dei rapporti di finanziamento intrattenuti dalla ricorrente.

La ricorrente, invero, ha lamentato di aver trasmesso all'intermediario, in data 24 febbraio 2025, la documentazione finalizzata alla chiusura del conto corrente originariamente utilizzato per l'addebito

delle rate e alla contestuale indicazione di un nuovo IBAN e che, invece, l'intermediario non avrebbe provveduto ad "agganciare" tempestivamente i dati con i piani di ammortamento, tale per cui la ricorrente avrebbe avuto pregiudizi consistenti non solo relativi alla registrazione di insoluti, ma anche delle segnalazioni del nominativo presso i sistemi informatici creditizi.

Senonchè, l'intermediario ha eccepito che la documentazione trasmessa dalla ricorrente non sarebbe stata immediatamente utilizzabile sotto il profilo tecnico, in quanto trasmessa in un formato non idoneo alla lavorazione; circostanza questa che avrebbe impedito l'evasione della richiesta nei tempi auspicati. Di tale anomalia, comunque, secondo quanto rappresentato da parte resistente, la ricorrente sarebbe stata informata, come risulta dalle comunicazioni del 14.3.2025 e del 2.4.2025.

In ogni caso, con riferimento ai rapporti indicati, parte resistente ha eccepito che, quanto al prestito personale n. *078, l'addebito risultava già correttamente attivo sin dalla sottoscrizione del contratto, mentre per il collegamento del RID al prestito personale n. *830 l'addebito diretto è stato regolarizzato nel settembre 2025, con effetto anteriore alla proposizione del ricorso.

Infine, la linea di credito X non costituisce oggetto di domanda, ed in relazione alla stessa parte resistente ha chiarito che il pagamento è sempre stato previsto mediante modalità diverse dall'addebito diretto in conto, con residuo di importo contenuto, invitando la cliente al pagamento secondo le modalità già comunicate; in altri termini, la richiesta di variazione delle coordinate bancarie ha riguardato esclusivamente due rapporti di prestito personale, senza includere l'ulteriore linea di credito intestata alla ricorrente.

Ciò premesso, la ricorrente si duole di segnalazioni conseguenti al mancato aggancio delle coordinate del nuovo conto corrente: a tal riguardo, l'intermediario ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate, non risultano presenti segnalazioni negative presso i sistemi di informazione creditizia in relazione alle posizioni della ricorrente, producendo le relative visure a supporto.

Tale eccezione non risulta contestata dalla ricorrente in sede di repliche, così che la circostanza deve ritenersi pacifica in atti.

Parimenti, la domanda risarcitoria formulata dalla parte istante non risulta supportata da documentazione e, a tal riguardo, questo Arbitro ribadisce l'orientamento condiviso dai Collegi, secondo cui *"In relazione alla richiesta di risarcimento danni si osserva che in tema di riparto dell'onere della prova ai sensi dell'art. 2697 c.c., l'onere di provare i fatti costitutivi del diritto grava sempre su colui che si afferma titolare del diritto stesso ed intende farlo valere (Cass., Sez. VI, 4 ottobre 2012, n. 16917). Parte ricorrente non ha fornito nessuna prova sul danno patito. Vi è più. Non è certamente configurabile come in re ipsa un danno non patrimoniale, inteso come disagio psico-fisico, conseguente alla mancata utilizzazione della carta di pagamento, potendosi ammettere il risarcimento del danno non patrimoniale solo in conseguenza della lesione di interessi della persona di rango costituzionale, oppure nei casi espressamente previsti dalla legge, ai sensi dell'art. 2059 c.c., sempre che si tratti di una lesione grave e di un pregiudizio non futile (Cass., ord., Sez. II, 4 luglio 2018, n. 17460)"* (Coll. Napoli, n. 259/2021).

Orbene, dovendosi tener conto della circostanza che l'addebito risulta regolarizzato già dal settembre 2025, che nessuna segnalazione risulta essere stata effettuata in pregiudizio della ricorrente e che, ancora, nessun danno risulta patito dalla stessa, anche poiché non provato, questo Collegio ritiene sussistenti le condizioni per dichiarare cessata la materia del contendere, ricorrendo, nella specie, gli estremi specificati dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sezione VI – par. 2.

P.Q.M.

Respinta ogni altra domanda, il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE