

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Nel ricorso la cliente afferma quanto segue:

- in data 30.04.2009 otteneva il rilascio di una carta di credito rateale da parte dell'intermediario convenuto, con limite di utilizzo di € 800,00;
- in data 24.11.2015 riceveva diffida di pagamento della somma di € 934,06, a fronte del mancato rientro rateale della carta di credito di cui era titolare;
- in data 27.11.2015 effettuava un bonifico bancario di € 400,00, in acconto sul maggior importo dovuto;
- in data 03.12.2015 inviava, con raccomandata a/r, la carta di credito tagliata a metà con contestuale richiesta di adesione al piano di rientro rateizzato in 18 mesi, per la somma residua di € 534,06;
- successivamente, in data 31.05.2016, decideva di estinguere anticipatamente il debito, con il versamento, a saldo, della somma di € 453,24, con bonifico bancario;
- in data 19.09.2016, con lettera di addebito mensile, l'intermediario comunicava il saldo attuale risultante, pari a 0;
- in data 11.04.2023 richiedeva ad altro intermediario il rilascio di una carta di credito, richiesta che le veniva rifiutata, senza motivazione alcuna;
- in data 05.08.2023 richiedeva ad altro intermediario un finanziamento per l'importo di € 17.000,00, per far fronte alle spese per ristrutturazione casa che veniva rifiutato;

- successivamente si rivolgeva ad altri istituti di credito per la richiesta di un finanziamento di € 4 000,00, per ultimare i lavori di ristrutturazione casa, richiesta rifiutata da tutti gli istituti di credito;
- dal report 22.05.24 di CRIF si evinceva che permaneva la segnalazione dell'intermediario convenuto di "blocco cautelativo", a suo tempo effettuata, nonostante la posizione debitoria fosse stata definita in data 31.05.2016, con il versamento del saldo del debito; inoltre, veniva indicato un indice di affidabilità creditizia del 2%, con affidabilità "molto limitata";
- che, quindi, si rivolgeva alla banca dati per la revoca della segnalazione sul Report Crif, affinché l'intermediario provvedesse alla rettifica e/o modifica dei dati;
- che, infine, presentava domanda di mediazione all'organismo competente, con un primo incontro fissato al 07.10.2024, il quale ha avuto esito negativo.

Alla luce di quanto sopra, la cliente domanda all'Arbitro un risarcimento del danno morale e di immagine patito a seguito della negligenza dell'intermediario per la mancata rimozione della segnalazione in Crif dal 2016 (anno di cessazione del rapporto bancario) al 2024 (anno della rimozione della segnalazione). Chiede 1.000 euro per ogni anno di segnalazione ingiustificata, ossia 8.000 euro, oltre le spese vive euro 191,32, euro 41,50 ed euro 21,00.

Con le controdeduzioni l'intermediario afferma quanto segue:

- in via preliminare, il ricorso è inammissibile in quanto è stato presentato più di 12 mesi dopo la presentazione del reclamo;
- la segnalazione relativa al blocco cautelativo della carta di credito è durata dal mese di maggio 2022 ad aprile 2024;
- la cliente non dimostra di aver corrisposto il residuo debito maturato nel 2015 e di aver onorato il piano di rientro sottoscritto in data 02.12.2015;
- la richiesta risarcitoria formulata dalla ricorrente non è supportata da prove.

Con le repliche, la cliente afferma quanto segue:

- il ricorso è stato presentato nei termini, posto che in seguito alla presentazione di una domanda di mediazione presso l'organismo di mediazione al fine di trovare una soluzione con l'intermediario, l'incontro veniva fissato nella data del 07.10.2024 e quindi meno di un anno dalla presentazione del ricorso in oggetto;
- di essere impossibilitata a provare il mantenimento della segnalazione dal 2016 al 2024, posto che la visura riporta le segnalazioni degli ultimi due anni;
- di aver fatto una richiesta a Banca d'Italia che verosimilmente la riscontrerà dopo la scadenza del termine per il deposito delle repliche;
- che la banca dati Crif riportava unicamente le segnalazioni dell'intermediario convenuto;

- che il diniego dei vari finanziamenti richiesti ha comportato vari disagi e difficoltà personali.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso in quanto non sarebbe stato presentato entro i 12 mesi dalla data del reclamo; in proposito, afferma che il reclamo è stato presentato in data 27.05.2024, mentre il ricorso è stato presentato in data 11.09.2025.

La cliente oppone il rispetto del termine di 12 mesi previsto dalle Disposizioni ABF, in quanto il ricorso è stato depositato entro i 12 mesi dal fallimento del tentativo di mediazione dalla stessa promosso in seguito alla presentazione di una domanda di mediazione davanti all'organismo competente. Tale tentativo, come accennato, ha avuto esito negativo; nel verbale viene verbalizzato che in data 07.10.2024 le parti si sono presentate all'incontro ma, dopo ampia discussione, non sono giunte ad un accordo.

Al riguardo, le Disposizioni ABF, Sez. VI, § 2, prevedono che "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" [...] . "Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio".

Inoltre, le predette Disposizioni, Sez. I, § 4, prevedono che "Non possono altresì essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito. Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile in caso di fallimento di una procedura conciliativa già intrapresa; in questo caso – fermo restando quanto previsto dall'art. 5, comma 1-bis, del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28 – il ricorso può essere proposto entro il termine di 12 mesi dal fallimento della procedura conciliativa, indipendentemente dalla data di presentazione del reclamo".

Ora, dalla documentazione agli atti, emerge che:

- il reclamo è stato presentato in data 27.05.2024 tramite procuratore volontario del cliente e inoltrato a mezzo PEC all'intermediario convenuto;
- la domanda di mediazione è stata presentata in data 10.09.2024;
- il primo incontro si è tenuto in data 07.10.2024 e – da quanto documentato nel verbale – ha avuto esito negativo
- il ricorso è stato presentato in data 11.09.2025.

Alla luce di quanto previsto dalle Disposizioni ABF, il dies a quo è il giorno in cui si è verificato il fallimento della procedura conciliativa, ovvero il 07.10.2024. Risulta, pertanto, rispettato il termine di 12

mesi entro il quale deve essere presentato un ricorso davanti all'ABF.

La cliente afferma di aver ottenuto il rilascio di una carta di credito nel 2009 da parte dell'intermediario e di aver chiuso il rapporto relativo alla predetta carta nel 2016, in seguito al pagamento di quanto dovuto. Oppone, quindi, che nonostante l'estinzione del rapporto, la banca segnalava un "blocco cautelativo" della carta dal 2016 al 2024, anno in cui l'intermediario procedeva con la rimozione della segnalazione. Per questo motivo, con il ricorso chiede il risarcimento dei danni morali e di immagine che quantifica in euro 8.000,00 (euro 1.000,00 per ogni anno di segnalazione ingiustificata) oltre al rimborso delle spese vive, in quanto il blocco, rimasto visibile dal 2016 e al 2024, avrebbe impedito la concessione di alcuni finanziamenti chiesti dalla ricorrente nelle more della visibilità a vari istituti di credito.

Allega, in proposito, un report di affidabilità creditizia avente ad oggetto i dati relativi alla carta di credito aggiornati al 30.04.2024, dal quale emerge una segnalazione relativa ad un "blocco cautelativo" della carta dal mese di maggio 2022 al mese di aprile 2024 (24 mesi) e che il rapporto sarebbe ancora in corso. Allega poi una visura CRIF aggiornata al 30.06.2024 dalla quale emerge l'avvenuta estinzione del rapporto a far data del 07.06.2024 e l'assenza di segnalazioni negative in relazione al rapporto acceso con l'intermediario collegato al rilascio della carta di credito.

Benché non si conosca la data precisa in cui l'intermediario ha proceduto alla rimozione della segnalazione del "blocco cautelativo", emerge dalla visura aggiornata al 30.06.2024 l'assenza di segnalazioni negative. Con il riscontro al reclamo del 13.06.2024, la banca confermava che la situazione debitoria della ricorrente risultava essere regolarizzata, con conseguente aggiornamento della banca dati Crif.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepisce il mancato assolvimento dell'onere probatorio in relazione:

- a) all'iscrizione della segnalazione negativa dal 2016 al 2024;
- b) all'asserita estinzione del debito.

Con riferimento alla lett. sub a), la ricorrente con le repliche oppone che la visura CRIF copre un arco temporale pari a 24 mesi. Ad ogni modo, produce due lettere raccomandate ricevute dall'intermediario e datate 24.11.2015 e 16.12.2015 con le quali quest'ultimo invitava la ricorrente a regolarizzare la propria posizione debitoria avvisandola che, in difetto, avrebbe proceduto con la segnalazione del suo nominativo nell'archivio informatizzato delle carte di pagamento istituito presso la Banca d'Italia.

Con riferimento alla lett. sub b) la ricorrente afferma di aver chiesto in data 03.12.2015 l'adesione ad un piano di rientro rateizzato in 18 mesi per la somma residua di euro 534,06 e di essersi determinata all'estinzione anticipata di quanto dovuto il 31.05.2016 con il versamento di euro 453,24, dopo il pagamento di alcune rate del predetto piano. A sostegno dell'estinzione del proprio debito, la ricorrente

produce la lettera di addebito mensile del 19.09.2016 dalla quale emerge che il debito risultava pari a zero. Allega altresì il rendiconto annuale della carta ove risulta un pagamento registrato in data 03.06.2016 pari a euro 453,16 e il conseguente azzeramento del proprio debito.

Risulta, dunque, confermata la presenza di un "blocco cautelativo" per circa 8 anni – tra il 2016 e il 2024 - nonostante la posizione debitoria fosse stata definita in data 31.05.2016, con il versamento del saldo del debito.

Come detto, la cliente formula una richiesta risarcitoria relativa ai danni morali e di immagine che quantifica in euro 8.000,00 ovvero pari ad euro 1.000,00 per ogni anno di segnalazione ingiustificata, oltre al rimborso delle spese vive. A sostegno della propria pretesa, allega varie comunicazioni di rifiuto da parte di diversi istituti di credito alle richieste di finanziamento presentate tra il 2023 e il 2024, ovvero nelle more della visibilità della segnalazione negativa. In particolare:

- comunicazione di diniego del rilascio di una carta di credito presentata in data 11/04/2023 che veniva "rifiutata";
- comunicazione di diniego del 04.07.2024 relativa a una richiesta di finanziamento avente ad oggetto un contratto di credito con altro intermediario del 05.08.2023 che risulta essere "non perfezionata";
- diniego di un contratto di finanziamento con un istituto di credito del 17.07.2024 in seguito ad una richiesta presentata dalla ricorrente in data 17.05.2024; tale diniego risulta giustificato dalla consultazione delle banche dati creditizie e dall'utilizzo dei modelli di scoring interni che terrebbero in considerazione ulteriori profili rispetto alle segnalazioni, come ad esempio la situazione reddituale della cliente, la situazione familiare, l'area geografica.

Fermo quanto precede, si può osservare quanto segue:

- le richieste di finanziamento risultano essere state presentate ai vari intermediari nelle more della visibilità della segnalazione del blocco cautelativo (cfr. 11.04.2023, 05.08.2023 e 17.05.2024);
- il diniego relativo al rilascio di una carta di credito e quello relativo alla concessione di un contratto di credito **10 contengono una motivazione generica e non circostanziata (pertanto non direttamente riferibile alla segnalazione qui in rilievo), ovvero "pratica rifiutata" e "la posizione non risulta essere perfezionata";
- il diniego del finanziamento del 17/07/2024 pare essere collegato sia alla consultazione delle banche dati della ricorrente sia all'utilizzo di modelli statistici di credit scoring.

La cliente evidenzia, infine, che il diniego dei vari finanziamenti a intermediari estranei alla controversia ha inciso in maniera negativa sulla sua sfera patrimoniale, al punto che il coniuge ha dovuto chiedere un finanziamento con altra banca per far fronte agli impegni economici assunti come da accettazione

firmata digitalmente in data 09.08.2023, che allega.

La cliente chiede il rimborso delle spese vive pari a euro 191,32, euro 41,50 ed euro 21,00. In proposito, versa evidenza documentale del solo importo di euro 41,50.

Venendo a considerare la domanda di risarcimento danni, ritiene questo Collegio che essa possa essere accolta e che detti danni possano essere provati anche sulla base di presunzioni semplici, come ritenuto dal Collegio di Coordinamento: “nell’ipotesi di segnalazione illegittima, 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” (Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Nel caso di specie, avuto presente che le lettere dei vari istituti di credito non fanno specificatamente riferimento al blocco cautelativo come causa esclusiva e determinante la mancata concessione dei prestiti richiesti, il Collegio, nel ritenere ingiustificata la segnalazione in questione dal 2016 al 2024, reputa congruo un risarcimento del danno in via equitativa ex art. 1226 c.c. di 1.000 euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.000,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE