

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone che, a seguito della notifica di un pignoramento presso terzi, l'intermediario avrebbe gestito in modo non corretto il conto corrente di cui è titolare. In particolare, riferisce di aver ricevuto comunicazione secondo cui la banca avrebbe effettuato un errore materiale bonificando su un IBAN da lui indicato un importo superiore, pari a € 600,00, rispetto a quanto a lui spettante e di avere poi scoperto che i versamenti da lui effettuati a copertura dei vari prestiti addebitati sul conto venivano

utilizzati dall'intermediario "per recuperare il loro errore". Lamenta di aver effettuato numerose richieste e tre esposti alla Banca d'Italia per ricevere dall'intermediario chiarimenti sulla propria posizione debitoria, tutti disattesi. Contesta pertanto la comunicazione ricevuta il 07.10.2025 di imminente segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi per € 1.760,00, importo che reputa non corretto e senza aver ricevuto un valido preavviso.

Conclude chiedendo di *"far ragionare"* l'intermediario e di *"non farmi iscrivere a sofferenza"* in quanto contestati il contenuto *"della lettera, motivazione, cifre gonfiate da interessi voluti da loro"*.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma che il ricorrente è titolare di conto corrente sottoscritto in data 01.03.2023, su cui venivano addebitati i prodotti di "anticipo di stipendio" e di "P* & P*" contestualmente attivati con l'apertura del conto e che in data 21.08.2023 il ricorrente sottoscriveva altresì un contratto di prestito immediato, con addebito delle rate di restituzione sul medesimo conto. Riferisce di aver ricevuto in data 05.02.2024 la notificazione di pignoramento presso terzi nei confronti del ricorrente e che pertanto si vedeva costretto, in qualità di terzo pignorato, a bloccare il conto corrente fino all'importo oggetto del pignoramento. Dalla notifica del pignoramento allo svincolo del conto, tutte le operazioni in uscita, compreso il pagamento delle rate in scadenza dei prestiti precedentemente sottoscritti venivano inibiti e veniva fornito al ricorrente un apposito IBAN sul quale poter eseguire il pagamento delle future rate in scadenza. Durante la gestione del pignoramento, per mero errore materiale, trasferiva alle coordinate bancarie esterne fornite dal cliente una somma maggiore rispetto a quella spettante al medesimo cliente e, una volta accortosi dell'errore, chiedeva la restituzione dell'importo erroneamente erogato, ma il ricorrente si rifiutava di restituirlo. Precisa che, in ogni caso, il ricorrente non provvedeva al corretto rimborso delle rate scadute dei prestiti sottoscritti prima della ricezione del pignoramento e che rimaneva moroso nonostante la successiva estinzione del pignoramento. Sostiene che il credito segnalato dalla banca e per il quale la scrivente chiede il pagamento è certo, liquido ed esigibile e documentalmente provato e che il cliente è stato informato circa la segnalazione a sofferenza tramite la ricezione di idoneo preavviso.

Conclude chiedendo di *"dichiarare il ricorso inammissibile per infondatezza"*.

Con le repliche, il ricorrente afferma di non essere mai stato in ritardo con il pagamento delle rate sia prima che dopo la notifica del pignoramento del suo conto. Sostiene che in data 05.02.2024 dalle ore 7:00 alle ore 13:00 il suo conto era in negativo per circa € 890,00, dato che in quella data scadevano le rate del "P* & P*" e dell'anticipo di stipendio, alle ore 13:00 circa veniva accreditato lo stipendio per € 1.625,00 e il saldo tornava in positivo per € 750,00; di aver quindi pagato l'affitto per € 625,00; dopodiché rimanevano sul conto circa € 90,00/100,00. Tra le 14:30 e le 20:00 l'intermediario riceveva la notifica del pignoramento. Ritiene che il conto, essendo appositamente dedicato al versamento del solo stipendio, era impignorabile, lamentando che nonostante ciò, la banca abbia provveduto ugualmente a pignorarlo. Aggiunge che dopo alcune settimane dal blocco del conto, la banca comunicava un IBAN sul quale versare le rate del prestito immediato che nei mesi precedenti era stato sempre pagato con puntualità; di conseguenza, faceva pervenire subito l'importo di € 48,36 relativo alla rata in scadenza al 21 del mese. Successivamente la banca chiedeva un IBAN esterno di altro istituto di credito sul quale far confluire la quota non pignorabile dello stipendio. Sul predetto IBAN pervenivano € 761,00 e in seguito al predetto versamento, l'intermediario comunicava un errore materiale nell'esecuzione del bonifico chiedendo la restituzione di € 600,00. A fine marzo la banca addebitava quindi € 600,00 con valuta al 26.02.2024 sul conto come mancato pagamento della scadenza anticipo stipendio del 05.02.2024. Il ricorrente ribadisce che, per più di un anno, l'intermediario dirottava le rate pagate dei vari finanziamenti per pagare le rate del contratto "P* & P*" e per coprire il versamento di € 600,00 sull'IBAN indicato dal cliente stesso. Aggiunge che a luglio 2024, perveniva una richiesta da parte di una società di recupero crediti per il recupero di € 245,70 relativo alle rate non pagate del prestito

immediato, di € 815,35 di scaduto del contratto “P* & P*” ed di € 349,00 di cui non era chiaro a quale rapporto si riferisse: tale richiesta sarebbe poi stata ritirata dalla società stessa in seguito all’analisi della documentazione inviata dal cliente, il quale ha poi chiesto informazioni in relazione al predetto addebito di € 349,00, senza ottenere alcun riscontro. Sostiene di aver scoperto che la banca aveva vincolato € 325,00 a seguito del pignoramento, che poi era stato estinto da parte del giudice, senza sapere dove fosse andato a finire il predetto importo svincolato. Dichiarò infine di essere stato segnalato a sofferenza per € 1.760,00 quando “sulla app” la richiesta restitutoria è di € 2.628,00, mentre ritiene che il suo debito ammonti ad € 851,00, ribadendo la doglianza di “totale non trasparenza della banca”.

Conclude formulando una serie di nuove richieste all’Arbitro, quali *“respingere la richiesta ... di chiudere la pratica”, di “sanzionare” l’intermediario “per il comportamento scorretto”, di “valutare eventuali indennizzi per i danni recati alla mia persona a causa di questa segnalazione errata”, che “il prestito immediato ... continui ad esserci e io possa continuare a pagare il mio rientro regolarmente...”, di poter “pagare il mio debito ... in 2 rate e il ripristino del saldo sul conto e la cancellazione della richiesta di euro 2628, da pagare che appare sull app”.*

Con le controrepliche, l’intermediario sostiene che il cliente ha ammesso di aver ricevuto le somme non pignorabili e di non aver restituito la quota non dovuta, precisando che è lo stesso ricorrente ad aver indicato un IBAN sul quale far confluire le somme non pignorabili e ad aver dichiarato espressamente che il titolare del conto sul quale venivano accreditate le somme procedeva poi a consegnargliele, con la conseguenza che il legittimato passivo della richiesta restitutoria della quota non dovuta è il ricorrente e non il titolare del conto sul quale è stato effettuato il versamento. Contesta che il ricorrente formula tutta una serie di contestazioni senza allegare documentazione a sostegno, mentre ritiene di aver agito a norma dell’art. 545 comma 8 c.p.c.. Afferma, infine, che gli sporadici pagamenti eseguiti dal cliente venivano utilizzati per decurtare il debito scaduto per primo.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio rileva che con il ricorso il cliente sostanzialmente contesta la segnalazione a sofferenza chiedendone, sebbene non esplicitamente, la cancellazione.

Con le repliche, il ricorrente, introduce domande nuove non contenute nell’atto introduttivo. Al riguardo, il Collegio ricorda che le Disposizioni ABF escludono *“la possibilità di ampliare la domanda iniziale”* tramite le repliche (cfr. Sezione VI, par. 1). Secondo l’orientamento condiviso dai Collegi territoriali sono ammesse repliche volte a ribadire e puntualizzare le rispettive posizioni delle parti, purché sia assicurato il rispetto del principio del contraddittorio; sono invece inammissibili le repliche finalizzate a introdurre domande nuove (v. *ex multis* Collegio di Bologna, decisione n. 9235/2022).

Pertanto, eventuali richieste ulteriori rispetto alla contestazione della segnalazione a sofferenza devono ritenersi inammissibili.

Nel merito, la controversia attiene alla legittimità della segnalazione a sofferenza in Centrale dei Rischi, sotto il profilo del presupposto formale del preavviso e della correttezza dell’importo segnalato.

Quanto al preavviso, l’art. 125, comma 3, T.U.B. prevede che i finanziatori informino preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano informazioni negative a una banca dati. La Circolare n. 139/1991 della Banca d’Italia, come modificata dal 15° e dal 20° aggiornamento, stabilisce che l’informativa debba essere preventiva rispetto alla prima segnalazione negativa.

Il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 4519/2023, ha affermato che l’invio dell’informativa ex art. 125, comma 3, T.U.B. non costituisce presupposto di legittimità della segnalazione, ma

adempimento di un obbligo di trasparenza, la cui violazione può dar luogo unicamente a tutela risarcitoria. Ne consegue che l'eventuale omissione o irregolarità del preavviso non determina l'illegittimità della segnalazione, ma può fondare solo una domanda risarcitoria, che nel caso di specie non risulta proposta in modo autonomo e specifico.

Quanto alla sussistenza del presupposto sostanziale della segnalazione a sofferenza, la disciplina della Centrale dei Rischi richiede una valutazione, da parte dell'intermediario, della complessiva situazione economica e finanziaria del cliente (Circolare della Banca d'Italia, n. 139/1991, Sez. II cap. II, par. 1.5: *"L'appostazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario della 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"*). La "sofferenza" 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.

Nel caso di specie, sotto il profilo contabile, emergono criticità nella ricostruzione delle esposizioni debitorie del ricorrente.

Dalla documentazione in atti emerge che il cliente abbia sottoscritto i seguenti finanziamenti: un contratto di prestito immediato stipulato in data 21.08.2023, avente ad oggetto un importo finanziato pari a € 2.000,00 da corrispondere in 48 rate totali di euro 48,36 ciascuna; un contratto "P* & P*", per il quale l'acquisto effettuato presso un esercizio commerciale può essere pagato in tre, cinque o dieci rate mensili, oltre a interessi e commissioni; un contratto di anticipo stipendio, secondo cui il cliente ha diritto ad ottenere un anticipo della mensilità, che viene poi addebitata a inizio del mese successivo. Il contratto "P* & P*" nonché il contratto di anticipo stipendio sono dei prodotti previsti dal contratto di conto corrente e attivati contestualmente alla apertura del medesimo.

Risulta, inoltre, che il 05.02.2024 è stato giorno di addebito delle rate del contratto "P* & P*", dell'addebito dell'anticipo dello stipendio effettuato il mese precedente e pari ad € 600,00, oltre che della notificazione del pignoramento presso terzi e dell'accredito dello stipendio ammontante ad € 1.629,00, per il quale l'intermediario terzo ha dichiarato nel procedimento esecutivo di aver trattenuto il quinto pari ad € 325,80.

Non risulta tuttavia chiaro il rapporto indicato dall'intermediario tra la trattenuta del quinto dello stipendio pari ad € 325,80 e la quota dichiarata impignorabile pari ad € 761,77, a fronte dello stipendio ricevuto di € 1.629,00 e la correlazione tra tali voci non è ricostruibile in base alla documentazione prodotta, omissiva delle movimentazioni del conto corrente.

Sul piano documentale, infatti, l'intermediario ha depositato piani di ammortamento, situazioni debitorie per singolo contratto e certificazioni di credito, ma non ha fornito estratti conto analitici del conto corrente che consentano di collegare le singole posizioni debitorie alle effettive movimentazioni in entrata ed uscita del conto medesimo né prima né dopo l'estinzione del pignoramento. Non risulta quindi pienamente trasparente né il criterio concreto di imputazione dei pagamenti, né il calcolo della quota effettivamente non pignorabile, né le modalità con cui sarebbe stata compensata la somma di € 600,00 oggetto di errore.

Ciò nondimeno, dalla documentazione disponibile emerge comunque la presenza di rate scadute e non pagate a partire dal febbraio 2024 in relazione ai diversi rapporti (prestito immediato, P* & P* e sconfinamento di conto), oggetto di corrispondenza diretta tra cliente e intermediario per oltre un anno e mezzo. In particolare, con riscontro del 16.07.2025, l'intermediario ha prodotto una situazione aggiornata del cliente al mese di luglio 2025, e precisamente: uno sconfinamento in conto corrente pari a € 373,61 da più di 90 giorni; con riferimento al contratto di prestito immediato, un debito totale pari a €

615,67 relativo alle rate non pagate al 07/25; con riferimento al contratto P* & P*, un debito totale di € 422,57. L'intermediario ha anche prodotto i certificati attestanti il credito della banca al giorno 06.11.2025 estratti dai suoi sistemi informatici (redatti in lingua spagnola) in relazione alla posizione debitoria del cliente: sconfinco in conto corrente pari ad € 373,61; contratto di prestito immediato: € 1.817,96; contratto P* & P*: € 431,62. Alla data del 06.11.2025, dunque, l'importo complessivo del debito riferito ai tre finanziamenti ammonta ad € 2.623,19.

Il ricorrente, a fronte di tali elementi, non ha fornito prova documentale dei versamenti, che pure afferma di aver regolarmente effettuato a favore dell'intermediario, fatta eccezione per un solo pagamento di € 48,36, con causale "*Pagamento rata finanziamento 9191 scad 21/02/2025*", eseguito in data 06.04.2025.

Occorre ricordare che in ordine all'imputazione dei pagamenti, trovano applicazione i principi di cui agli artt. 1193 e 1194 c.c., in base ai quali, in mancanza di dichiarazione da parte del debitore di quale debito intende soddisfare al momento del pagamento, questi deve essere imputato al debito scaduto. In assenza di elementi contrari, il Collegio può valutare solo la coerenza formale di tale criterio dichiarato dall'intermediario, che risulta conforme alla disciplina codicistica.

Quanto all'errore materiale nel trasferimento della quota impignorabile per l'importo di € 600,00 la ricostruzione offerta dall'intermediario integra, in astratto, un'ipotesi di indebito oggettivo ai sensi dell'art. 2033 c.c., con conseguente obbligo restitutorio in capo al percettore.

Alla luce di quanto esposto, pur rilevandosi profili di opacità nella rappresentazione contabile dell'intermediario, non emergono elementi sufficienti a ritenere insussistente il credito vantato dal medesimo, né l'illegittimità, sotto il profilo formale o sostanziale, della segnalazione a sofferenza, restando impregiudicata la possibilità per il ricorrente di agire nelle sedi competenti per eventuali pretese restitutorie o risarcitorie diverse da quelle oggetto del presente procedimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE