

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 4 dicembre 2025, afferma quanto segue:

- di essere garante di un finanziamento intestato ad altra persona;
- con diffida del 26/09/2025 ha contestato formalmente la segnalazione negativa effettuata in Centrale Rischi, evidenziando che i ritardi nei pagamenti non erano attribuibili né alla mutuataria né alla garante, bensì ad un errore procedurale della banca che ha disposto il pagamento delle rate del mutuo a fine mese anziché il 10 di ogni mese, nonostante la richiesta espressa e documentata;
- il contratto di mutuo prevede la scadenza a fine mese e il disallineamento tra data di accredito della pensione della mutuataria e data di addebito era stato più volte segnalato alla filiale per consentire un adeguamento operativo, mai attuato;
- la banca, con il riscontro del 13/10/2025, non ha fornito alcuna risposta sul merito della contestazione, limitandosi a dichiarare la “correttezza del proprio operato”, senza giustificare l’errore nella gestione dell’addebito né la proporzionalità della segnalazione negativa;
- la segnalazione ha arrecato un grave pregiudizio reputazionale e finanziario, ostacolando la possibilità di ottenere credito;
- la segnalazione in Centrale dei Rischi è dunque illegittima in quanto i ritardi non sono determinati da inadempimento o negligenza bensì da un errore procedurale dell’istituto;
- la banca era a conoscenza della problematica e non è intervenuta per risolverla.

Per tutte le ragioni sopra esposte, la cliente chiede di dichiarare la illegittimità della segnalazione e ordinarne la cancellazione immediata; disporre, inoltre, un indennizzo equitativo per il danno arrecato, la restituzione del contributo della procedura e ogni altra misura ritenuta di giustizia.

Con le controdeduzioni, l'intermediario afferma quanto segue:

- la ricorrente è garante di un mutuo intestato ad altro soggetto;
- a causa di ritardi nei pagamenti, è stata effettuata una segnalazione in Centrale dei Rischi;
- in data 13/10/2025 ha fornito riscontro al reclamo, precisando che le modalità di addebito della rata sono evidenziate all'interno del contratto di mutuo sottoscritto e che non era possibile intervenire per modificare la data dell'addebito contenuta all'interno del detto contratto;
- era stato inoltre suggerito alla ricorrente di provare ad individuare con l'ente erogatore della pensione modalità diverse di accredito.

Per tutte le ragioni sopra esposte, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto una segnalazione negativa in Centrale Rischi per il ritardo nel pagamento delle rate di un mutuo, rispetto al quale la ricorrente risulta garante.

In via preliminare, si osserva che la ricorrente, nel contestare la detta segnalazione, formula una richiesta di indennizzo per il danno subito, atteso che la contestata segnalazione le avrebbe impedito l'accesso al credito.

Sebbene con il reclamo, la ricorrente abbia chiesto la cancellazione della segnalazione in parola, senza formulare una espressa richiesta risarcitoria, deve reputarsi ammissibile tale ulteriore domanda in quanto il danno lamentato scaturirebbe dalla medesima condotta contestata all'intermediario con il reclamo.

In proposito, le Disposizioni ABF Sez. VI, § 1 affermano che *“Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo”*.

Ciò rilevato, venendo al merito si osserva quanto segue

Risulta allegato in atti uno stralcio della visura CR elaborata in data 21/02/2025.

Dallo stralcio della detta visura, riferita esclusivamente al periodo novembre 2023 – dicembre 2024, emerge che la segnalazione è inserita nella categoria “garanzie ricevute e lo stato del rapporto risulta essere “Rapporti non contestati: garanzia non attivata”.

In proposito, si osserva che la ricorrente contesta che i ritardi nel pagamento del contratto di mutuo intestato ad altra persona e per il quale lei rivestirebbe la qualifica di garante deriverebbero da un errore procedurale imputabile all'ufficio competente, il quale, nonostante l'esplicita richiesta di addebitare le rate il giorno 10 di ogni mese, ha emesso il finanziamento senza tenere conto di quanto richiesto, procedendo a disporre l'addebito a fine mese. Tale

operatività avrebbe comportato, in diverse occasioni, l'assenza di fondi sufficienti sul conto corrente dell'intestataria del contratto nelle date errate, con conseguente applicazione di penali per ritardo nei pagamenti.

Sta di fatto che sul nominativo della ricorrente non risulta una segnalazione negativa ma soltanto quella relativa alle "garanzie ricevute" dalla quale risulta che peraltro la garanzia non è stata attivata.

In disparte, dunque, la fondatezza o meno delle contestazioni relative alle modalità di addebito della rata di mutuo, che avrebbero determinato i ritardi nel pagamento delle stesse, vale qui l'assorbente rilievo per il quale quella contestata dalla cliente è una segnalazione unicamente c.d. "positiva o informativa", e non a sofferenza (avente quest'ultima carattere pregiudizievole), come "garanzia non attivata" che di per sé avrebbe natura non pregiudizievole.

Al riguardo, si precisa che secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, le segnalazioni nella Centrale Rischi relative a garanzie che gli intermediari ricevono in favore di un soggetto al quale gli intermediari stessi hanno concesso un finanziamento, non implicano alcuna valutazione negativa in capo ai segnalati.

Solo per completezza si osserva che il preteso danno, che la cliente deduce essere consistito nell'impossibilità di accedere al credito, è in ogni caso rimasto sfornito di prova.

La cliente si limita al riguardo a produrre una comunicazione datata 20/02/2025 da parte di una piattaforma online con la quale veniva negata la richiesta di dilazione di pagamento di un acquisto, in seguito a delle verifiche effettuate da un istituto di credito che avrebbe avuto "*esito negativo*". La menzionata comunicazione, tuttavia, non fa alcun riferimento alla contestata segnalazione come motivo ostativo alla concessione della dilazione di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE