

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 08/04/2026

FATTO

La parte ricorrente nel reclamo afferma, in sintesi, quanto segue:

- l'intermediario ha posto in essere una condotta illegittima, in violazione dei doveri di correttezza e buona fede contrattuale sanciti dall'art. 1375 c.c. e dalla giurisprudenza in materia di rapporti bancari;
- in data 10/07/2024 l'intermediario inviava una comunicazione a mezzo PEC "dal tono aggressivo", con cui revocava gli affidamenti e intimava il rientro immediato di oltre € 120.000,00 entro 5 giorni;
- tale condotta violava i principi di proporzionalità e ragionevolezza;
- contrariamente a quanto asserito dalla Banca circa una presunta inerzia della società, quest'ultima si attivava immediatamente per trovare una soluzione sostenibile,

interfacciandosi direttamente con la propria filiale di riferimento, dimostrando così quella collaborazione che la buona fede impone;

- in data 10/09/2024 il liquidatore della società terza garante "F.sc" inviava una comunicazione all'intermediario riferendo dei tentativi in corso da parte della società ricorrente per la definizione della posizione;
- in quella stessa comunicazione l'intermediario veniva informato del pagamento, da parte del garante, della somma di € 62.176,44 a parziale decurtazione del capitale residuo del mutuo;
- l'intermediario era a conoscenza, almeno da settembre 2024: i) della volontà della società ricorrente di onorare il debito; ii) del significativo abbattimento dell'esposizione debitoria;
- tali circostanze avrebbero dovuto indurre l'intermediario a una valutazione complessiva della situazione finanziaria del cliente;
- a seguito di ulteriori istanze, in data 16/12/2024 richiedeva un incontro con l'intermediario al fine "di onorare il suo impegno";
- in data 17/12/2024 l'intermediario comunicava l'intenzione di discutere un'eventuale rimessa in ammortamento della posizione, richiedendo a tal fine la documentazione societaria: tale circostanza ha ingenerato un legittimo affidamento circa la possibilità di addivenire a una soluzione negoziale;
- nonostante la solerte produzione della documentazione richiesta e i ripetuti solleciti, l'intermediario non ha offerto ulteriori riscontri;
- il comportamento omissivo dell'intermediario ha costretto la società ricorrente a sospendere i pagamenti "non per volontà di inadempienza, ma nell'impossibilità materiale di proseguire senza quel riscontro necessario a rendere il piano di rientro sostenibile";
- la condotta della banca ha determinato un aggravamento della situazione;
- l'intermediario non solo disattendeva le legittime aspettative ingenerate, ma manteneva l'illegittima segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi, con gravi ripercussioni patrimoniali e d'immagine;
- l'intermediario ha offerto riscontro negativo al reclamo inviato dalla società ricorrente in data 17/07/2025, con il quale proponeva altresì un piano di ammortamento dilazionato sulla parte di mutuo non ancora adempiuta;
- la Banca aveva prima negato formalmente la possibilità di una transazione, per poi reconsiderarla tre mesi dopo, generando così nella ricorrente un legittimo affidamento circa la serietà delle intenzioni della controparte. Affidamento tradito con il successivo e ingiustificato silenzio dell'Istituto bancario;
- l'intermediario ha posto in essere una condotta che viola i doveri di correttezza e buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale;
- l'art. 1375 c.c. impone l'obbligo di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra parte;
- l'intermediario ha ingenerato un'aspettativa di rinegoziazione, per poi interrompere le trattative non offrendo alcun riscontro;
- la segnalazione a sofferenza nella Centrale dei Rischi risulta sproporzionata: a fronte della manifesta volontà della società di trovare una soluzione e della presenza di un garante che aveva già versato una somma significativa (pari ad € 62.176,44),

l'intermediario avrebbe dovuto perseguire soluzioni conservative del rapporto, in applicazione del principio di proporzionalità che governa l'esercizio dei diritti contrattuali;

- l'intermediario ha ignorato le ripetute richieste di dialogo;
- la segnalazione nella Centrale dei rischi è illegittima in quanto non è stata preceduta da una valutazione prognostica complessiva che attesti uno stato di "insolvenza non transitoria" del debitore;
- sussistono precedenti di giustizia ordinaria a sostegno delle proprie ragioni;
- nella sua valutazione la banca ha ignorato: i) la volontà della società ricorrente di trovare una soluzione negoziale; ii) l'importo versato dalla società terza garante, che aveva significativamente ridotto l'esposizione debitoria;
- la Banca ha violato i doveri di diligenza professionale di cui all'articolo 1176, comma secondo, del codice civile, omettendo di svolgere quella attenta istruttoria che la giurisprudenza richiede prima di procedere alla segnalazione a sofferenza.
- la condotta dell'intermediario integra una violazione della buona fede ed un inadempimento contrattuale "specifico": la condotta omissiva della banca ha impedito il percorso di rientro, rendendo la permanenza della segnalazione "un atto abusivo e strumentale";
- di aver subito un danno patrimoniale, conseguente alla compromissione dell'accesso al credito e alla perdita di opportunità commerciali e di finanziamento, nonché un danno non patrimoniale, derivante dalla lesione della propria reputazione ed immagine commerciale.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:

- la società ricorrente "(ex sofferenza con perdita)", si occupa della fornitura di servizi e della gestione della contabilità delle imprese iscritte, ed è partecipata in origine da "F.sc" al 60% e da "C." al 40%. Attualmente le quote sociali sono suddivise al 20% di proprietà di "F.sc" e all'80% di "C.";
- nel dicembre 2011 alla suddetta società veniva concesso il mutuo chirografario n.***785 di € 350.000,00, con scadenza di 8 anni ed assistito dalla garanzia prestata da "F.sc" (originariamente integrale, dal marzo 2016 ridotta al 50% con contestuale acquisizione di un pegno titoli di € 70.000,00);
- con atto del 27/12/2021 la società terza garante veniva sciolta e posta in liquidazione;
- il mutuo chirografario è stato oggetto di numerose rinegoziazioni e, nel febbraio 2022, ridotto mediante realizzo del suddetto pegno, unitamente alle disponibilità liquide sul conto corrente n.***409 della società ricorrente, pari ad € 17.500,00;
- con altro atto di rinegoziazione sottoscritto in data 25/07/2022, la società ricorrente otteneva l'allungamento del piano di ammortamento di 5 anni a decorrere dal 01/05/2022, con una nuova scadenza il 31/03/2027;
- alla data del 30/06/2024 risultavano n. 2 rate insolute;
- di aver inviato un sollecito di pagamento in data 02/07/2024, rimasto privo di riscontro;
- in data 10/07/2024 inviava alla società ricorrente (e per conoscenza anche alla società terza garante "F.sc") una comunicazione a mezzo PEC di revoca del mutuo, di cui veniva intimata la sistemazione, unitamente alla precisazione che, in caso di inadempimento, la posizione sarebbe stata segnalata a sofferenza;

- di aver informato della segnalazione a sofferenza nella successiva comunicazione mediante a/r del 27/07/2024;
- in data 27/08/2024 il liquidatore della società terza garante "F.sc" inviava una comunicazione a mezzo e-mail nella quale "formulava l'ipotesi" di una chiusura a saldo e stralcio dell'esposizione;
- in data 10/09/2024 offriva riscontro alla predetta missiva, comunicando l'impossibilità di valutare eventuali proposte transattive e invitando a prendere visione della lettera relativa alla compensazione che sarebbe stata attuata mediante utilizzo del saldo a credito di € 62.176,44 del conto corrente n.***132 intestato alla società "F.sc", a riduzione della posizione a sofferenza della società ricorrente;
- con comunicazione del 10/09/2024 il liquidatore di "F.sc" manifestava l'opposizione alla compensazione;
- in data 16/12/2024 la società ricorrente richiedeva un confronto con la banca, esprimendo la volontà di onorare i propri impegni al fine di ottenere la cancellazione della segnalazione a sofferenza;
- in data 17/12/2024 la propria filiale, pur non assumendo alcun impegno sulla fattibilità della rimessa in ammortamento della posizione, inoltrava agli uffici preposti la comunicazione e la documentazione economico/finanziaria della società;
- nel frattempo, in data 23/12/2024, veniva notificato un pignoramento a carico di "F.sc";
- "seguivano contatti telefonici tra la filiale e il signor G." [liquidatore della società terza garantita "F.sc"];
- la società [terza, "F.sc"] non formalizzava alcuna proposta e pertanto, valutata l'impossibilità del recupero del proprio credito residuo, in data 10/03/2025 deliberava il passaggio a perdita della posizione per € 63.615,31;
- di aver offerto riscontro negativo ai reclami inviati dalla società ricorrente;
- la società ricorrente ha espresso genericamente l'intenzione di sanare l'esposizione debitoria, senza di fatto concretizzarla: qualora avesse voluto provvedere in tal senso, la cliente avrebbe potuto farlo in qualunque momento e anche successivamente al passaggio a perdita;
- la società terza garante "F.sc" è stata messa in liquidazione ed ha subito alcuni pignoramenti. Inoltre, è stata posta in essere una compensazione in relazione ad altre posizioni dalla stessa garantite, passate a sofferenza;
- la società ricorrente ha mancato il pagamento delle rate del mutuo chirografario n.***785. Inoltre, sono occorsi alcuni pignoramenti risalenti al periodo tra febbraio e settembre 2024;
- le predette circostanze l'hanno indotto ad intervenire in maniera cautelativa a difesa del credito concesso;
- di non aver ingenerato false aspettative circa un'eventuale ritrattazione dell'iniziale diniego alla concessione di una dilazione di pagamento (comunicata nelle date 10/07/2024, 10/09/2024 e 23/09/2024) in quanto la richiesta di documentazione economico-finanziaria, peraltro non assistita da formale domanda creditizia espressa tramite sottoscrizione della prevista modulistica, non costituisce la "testimonianza di una concreta rivalutazione della posizione";
- l'eventuale delibera in tal senso non sarebbe comunque stata di competenza del proprio personale di filiale;

- di aver informato dei fatti la società ricorrente, anche per mezzo dei colloqui verbalmente intercorsi con il signor G.
In sede di repliche parte ricorrente ha precisato:
- l'intermediario fonda la propria difesa sulla circostanza, non sussistente, che la società ricorrente sarebbe in uno stato di insolvenza irreversibile;
- l'intermediario deduce la legittimità delle segnalazioni in CR in ragione di un "oggettivo stato di dissesto" della società ricorrente, giustificato dall'esistenza di pignoramenti presso terzi notificati all'Agenzia delle Entrate e Riscossioni;
- l'intermediario omette di riferire l'esito di tali procedure: tutte le procedure esecutive citate dalla banca si sono estinte per intervenuta rateizzazione e regolare pagamento;
- la procedura relativa al pignoramento n.***237 risulta estinta a seguito dell'accoglimento delle istanze di rateizzazione, come da comunicazione a mezzo PEC dell'Agenzia delle Entrate e Riscossioni, inviata all'intermediario in data 20/02/2024;
- la procedura relativa al pignoramento n.***937 risulta estinta a seguito dell'accoglimento delle istanze di rateizzazione, come da comunicazione a mezzo PEC dell'Agenzia delle Entrate e Riscossioni, inviata all'intermediario in data 11/09/2024;
- la segnalazione in Centrale dei Rischi è illegittima in assenza del suo presupposto [sostanziale];
- di non versare in stato di insolvenza, come dimostrato dalle capacità di reazione e solvibilità, accedendo ai piani di dilazione erariale a 72 mesi in corso di regolare pagamento;
- l'intermediario ha utilizzato la circostanza della notifica degli atti esecutivi, tacendone la nota estinzione, per giustificare una classificazione a sofferenza incongrua;
- il comportamento dell'intermediario ha ostacolato il risanamento della posizione debitoria, in violazione dei doveri di correttezza e buona fede sanciti dall'art. 1375 c.c.;
- l'intermediario ha compensato/incamerato dal garante "F.sc" la somma di € 62.176,44, riducendo significativamente l'esposizione debitoria;
- a fronte del "massiccio rientro", ha più volte richiesto una rimodulazione della rata residua (superiore ad € 1.300,00 mensili);
- il rifiuto dell'intermediario di accordare un allungamento del piano di ammortamento sul debito residuo appare contrario a buona fede;
- la sospensione dei pagamenti da parte del proprio amministratore pro-tempore non è stata dettata da insolvenza, ma dalla necessità di "forzare un tavolo di trattativa" che la banca negava, pur avendo appena incassato oltre € 60.000,00;
- mentre la Direzione Centrale dell'intermediario nel settembre 2024 deliberava il passaggio a perdita ed ignorando l'estinzione dei pignoramenti, la filiale dell'intermediario riapriva l'istruttoria richiedendo bilanci e documenti per una "rimessa in ammortamento";
- tale condotta ha ingenerato un legittimo affidamento in ordine alla possibilità di un bonario componimento e distogliendola da soluzioni alternative.
Nelle controrepliche, l'intermediario ha affermato che:
- la richiesta del dicembre 2024 di visionare la documentazione economico-finanziaria della società non comportava l'apertura di un'istruttoria;
- a riprova di tale circostanza nessun modulo di richiesta veniva sottoposto alla firma della cliente;

- la valutazione che ne seguiva non si concludeva comunque con esito positivo;
- poiché la società ricorrente non ha provveduto a sanare la propria esposizione debitoria (vista la presenza di rate arretrate), nel marzo 2025 ha deliberato il passaggio a perdita dell'esposizione debitoria;
- la società ricorrente ha addotto motivazioni strumentali volte a giustificare la difficoltà nel far fronte ai propri impegni;
- la movimentazione del conto corrente della società ricorrente era esigua e comunque inadeguata a garantire il regolare pagamento delle rate;
- nell'analisi complessiva del rapporto hanno avuto rilevanza le difficoltà della società ricorrente (e della società terza garante) ad onorare ai propri impegni finanziari;
- di non aver adottato un comportamento che possa aver ingenerato alcuna aspettativa nel cliente di un'ulteriore rinegoziazione del rapporto, già avvenuta in passato;
- rientra nella discrezionalità della banca concedere o meno affidamenti o rinnovi degli stessi.

Ciò esposto,

Il ricorrente ha chiesto all'ABF di accogliere il ricorso e, per l'effetto:

- in via principale, accertare e dichiarare l'illegittimità della segnalazione a sofferenza del proprio nominativo e, di conseguenza, ordinare all'intermediario l'immediata cancellazione della predetta segnalazione dalla Centrale dei Rischi della Banca d'Italia e da ogni altra banca dati creditizia, pubblica o privata, in cui risulti;
- condannare l'intermediario al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali (d'immagine e reputazionali) subiti dalla ricorrente a causa della condotta illegittima dell'intermediario, da liquidarsi in via equitativa in un importo non inferiore a € 10.000,00, o nella diversa misura che sarà ritenuta di giustizia.
- "Con riserva di ogni ulteriore azione, diritto e ragione".

Nelle repliche la parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- di accertare che la segnalazione a sofferenza è illegittima per carenza dei presupposti "soggettivi e oggettivi, essendo venuti meno gli indici di insolvenza (pignoramenti) citati dalla banca a proprio supporto";
- di accertare che la banca ha violato i doveri di correttezza, rifiutando la rinegoziazione del residuo [debito] a fronte dell'incasso della garanzia e mantenendo una condotta contraddittoria;
- conseguentemente, di accertare che la banca sia tenuta alla cancellazione della segnalazione pregiudizievole e al risarcimento dei danni come domandato.

L'intermediario convenuto ha chiesto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente, debitrice principale di un rapporto di finanziamento concluso con un diverso intermediario, successivamente fuso per incorporazione nell'attuale parte resistente, lamenta l'illegittimità di una segnalazione a sofferenza in Centrale Rischi della Banca d'Italia (CR) e ne chiede la cancellazione e propone domanda di risarcimento del danno per € 10.000,00

Preliminarmente si osserva che, dalla visura prodotta dalla società ricorrente, l'intermediario convenuto è indicato come *servicer* della società segnalante "A.G.P.

srl” e non come segnalante. Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi ABF la legittimazione del *servicer* a disporre la cancellazione delle segnalazioni in Centrale Rischi sussiste qualora, in base agli atti, la procura conferita comprenda anche il potere di effettuare le segnalazioni. Nei casi in cui, come nella fattispecie, non consti in atti la procura (e dall’avviso pubblicato in Gazzetta Ufficiale non fossero chiari i poteri dei soggetti interessati dalla cessione del credito), ma l’intermediario convenuto sia indicato come *servicer* della visura, l’orientamento che appare maggioritario tra i Collegi ABF è di ritenere sussistente la legittimazione passiva del *servicer* convenuto. Si vedano sul punto la decisioni del Collegio di Roma n. 3019/2024 e n. 8743/2022 e, *a contrariis*, Collegio di Torino, decisione n. 1486/2024, nella quale il nome dell’intermediario non compariva nella lista *servicer* della visura CR prodotta ed è stato ritenuto che il *servicer* non fosse legittimato passivamente al ricorso.

La ricorrente è debitrice principale di un rapporto di finanziamento concluso con un diverso intermediario, successivamente fuso per incorporazione nella resistente (mutuo chirografario n.***785 di € 350.000,00, assistito da garanzia prestata dalla società terza “F.sc”) e agisce in qualità di non consumatore. Il chirografario è stato oggetto di numerose rinegoziazioni, documentate in atti, il 25/06/2013, il 16/01/2014, il 20/04/2015, il 22/04/2016, il 09/05/2016, il 14/12/2017, il 30/05/2018, l’08/04/2020, il 29/01/2021 e il 25/07/2022.

Nella primavera del 2021 la società terza garante “F.sc” veniva messa in liquidazione volontaria.

È pacifico l’inadempimento nel pagamento delle rate del mutuo chirografario n.***785 a far data dal maggio 2024, al quale sono seguiti il sollecito di pagamento e la dichiarazione di decadenza del beneficio del termine. La ricorrente è stata segnalata a sofferenza in Centrale Rischi nel mese di luglio 2024; l’orientamento costante dei Collegi, in conformità alla Circolare 139/91 della Banca d’Italia, indica che, ai fini della segnalazione a sofferenza, l’intermediario è tenuto a operare una valutazione complessiva dell’esposizione debitoria del cliente, finalizzata a verificare se essa possa considerarsi una stabile e consolidata incapacità di costui di onorare i propri debiti (e sul punto cfr. Collegio di Coordinamento 611/2014).

Parte ricorrente sostiene di non aver pagato le rate, non già in quanto in stato di insolvenza, bensì a causa dell’avvenuta escussione da parte dell’intermediario della garanzia prestata della società terza “F.sc” che avrebbe ridotto l’esposizione debitoria. In realtà tale escussione è successiva ed è avvenuta proprio in ragione della dichiarazione della banca di decadenza del beneficio del termine, che la consentiva.

La segnalazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell’intermediario della complessiva situazione finanziaria del cliente e non può scaturire da un mero ritardo nel pagamento del debito e dalla contestazione del credito (*ex multis*: Collegio di Roma, decisione n. 17311/2021; Collegio di Milano, decisione n. 5498/2022; Collegio di Torino, decisione n. 12674/2021). Nel caso di specie, oltre ai mancati pagamenti, successivi a una tormentata vita del credito che ha visto il rapporto rinegoziato una decina di volte, la ricorrente è stata destinataria di due atti di pignoramento verso terzi, uno precedente l’inadempimento (12/02/2024) e uno successivo (02/09/2024).

In senso conforme, da ultimo, si veda la decisione di questo Collegio n. 5582/2025.

La ricorrente lamenta infine che la condotta dell'intermediario ha ingenerato il proprio legittimo affidamento sulla possibilità di addivenire a una soluzione transattiva, per poi omettere di offrire alcun riscontro e ignorare le richieste di dialogo. In particolare, nonostante un primo diniego alla concessione di un accordo (comunicato alla società terza garante con PEC del 10/09/2024), con la comunicazione del 17/12/2024 il personale della filiale dell'intermediario ha richiesto la produzione della documentazione economico/finanziaria della società *“per poter discutere con la direzione di un eventuale rimessa in ammortamento della posizione”*.

L'intermediario riferisce che la richiesta di documentazione non ha comportato l'apertura di una nuova istruttoria per porre nuovamente in ammortamento l'esposizione debitoria, anche in ragione del fatto che non sottoponeva alla firma della cliente alcuna modulistica contenente la richiesta di un accordo e non riceveva dalla società ricorrente alcuna proposta concreta di rientro.

Inoltre, anche in ragione della notifica di un atto di pignoramento presso terzi del 23/12/2024 nei confronti della società terza garante, in data 10/03/2025 la banca ha deliberato il passaggio a perdita della residua esposizione di € 63.615,31.

Come chiarito dal Collegio di Coordinamento nella decisione n. 1317/2023, è legittima la conferma della classificazione di una posizione già segnalata a sofferenza alla data di pattuizione del piano di rientro con finalità di “rateizzazione del debito”, esprimendo il seguente principio di diritto: *“La stipula di un piano di rientro che preveda il pagamento della somma concordata in più soluzioni non comporta di per sé il venire meno della segnalazione a sofferenza”*. A fortiori appare legittima la conservazione della segnalazione in caso (sei mesi dopo la segnalazione) il creditore esamini la possibilità di addivenire a un piano di rientro.

Nel merito della mancata negoziazione e stipula del piano di rientro, come già chiarito recentemente da questo Collegio (decisione 6308/2025), la decisione dell'intermediario di non rinegoziare i contratti di mutuo con il ricorrente appare nella sostanza legittima. Nel nostro ordinamento non si rinvencono previsioni legali che stabiliscano un obbligo degli intermediari ed un corrispondente diritto della controparte alla variazione del contenuto di un contratto di finanziamento già concluso, nel caso di una sopravvenuta difficoltà del soggetto finanziato ad adempiere ai pagamenti a suo carico.

Si tratta di una circostanza con riferimento alla quale il principio generale dell'immodificabilità del contratto, salvo il mutuo consenso, codificato nell'art. 1372 c.c., non subisce alcuna deroga. Ciò è coerente, tra l'altro, con i principi ex art. 41 Cost. in tema di libertà di iniziativa economica e di autonomia privatistico-imprenditoriale, che nel settore del credito implicano la piena discrezionalità dell'intermediario nella valutazione del merito di credito della clientela, da riferire ovviamente sia al momento della conclusione del contratto di finanziamento, sia a quello di una sua eventuale modificazione, in nessun modo sindacabile da parte del Collegio, attenendo alla sfera di autodeterminazione della resistente. Una eventuale decisione di accoglimento della pretesa determinerebbe, nel caso concreto, una inammissibile sostituzione dell'Arbitro sia nella definizione delle condizioni che regolano il rapporto oggetto di vertenza, sia nella valutazione sul merito creditizio del cliente, riservata in via esclusiva al mutuante.

La ricorrente avanza domanda per il risarcimento del danno patrimoniale, consistente nella “compromissione dell'accesso al credito e nella perdita di opportunità commerciali e di finanziamento”, e non patrimoniale, da lesione della reputazione e della propria immagine commerciale, per l'importo complessivo di € 10.000,00, ma non produce evidenze a supporto della richiesta. Ricordato quanto al danno patrimoniale, in conformità al noto orientamento giurisprudenziale, che l'ABF ritiene non sussista un danno *in re ipsa* e che l'onere della prova del danno patrimoniale patito sia in capo al ricorrente ex dell'art. 2697 c.c., non essendo sufficiente la mera allegazione del danno (cfr. Collegio di coordinamento n. 9311/2016 e n. 1642/2019), si osserva che la domanda non può essere accolta in quanto sfornita di prova e, in ogni caso, trattandosi di domanda accessoria viene travolta dalla mancata accettazione della domanda principale.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.