Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ENZO SCANNELLA

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Dopo aver invano esperito la fase di reclamo, con ricorso pervenuto in data 15.01.2026, il ricorrente afferma che:
-Con contratto di mutuo stipulato con C*S*, per l'importo di € 70.000,00 i Sig.ri M*D* e M*S* rivestivano la qualità di mutuatari, mentre il Sig. S*A* assumeva quella di terzo datore di ipoteca e di fideiussore a garanzia dell'operazione.
-Successivamente, in data 22 maggio 2018, interveniva la fusione tra C*S* e C*V*; sua volta, in data 4 giugno 2019, il C*V* procedeva alla cessione del credito in questione alla società A* NPL, con sede in Roma.
-A seguito di tale vicenda, in data 30 marzo 2020 veniva notificato atto di precetto nei confronti dei Sig.ri M*D* M*S* e degli eredi del Sig. S*A*, per l'importo complessivo di € 35.835,82.
-Successivamente, in data 7 marzo 2023, i ricorrenti addivenivano ad un accordo transattivo con la società H*F*, in virtù del quale veniva accettato a chiusura della pratica in sofferenza l'importo parziale pari ad € 25.026,00. In conseguenza venivano versati ratei per la complessiva somma di € 13.700,00. A causa di sopravvenute difficoltà finanziarie, non è stato possibile adempiere integralmente agli impegni assunti.
-Per tale ragione i ricorrenti hanno inoltrato ad A* NPL una proposta di saldo e stralcio finalizzata a definire in via transattiva la posizione debitoria ancora pendente. Ad oggi non è pervenuto alcun riscontro concreto da parte dell'intermediario, né in senso positivo né negativo, con evidente

pregiudizio per i ricorrenti, i quali rimangono privi di certezza circa l'entità della somma residua dovuta e circa le effettive possibilità di chiudere la controversia.
-Si rappresenta, inoltre, che A* NPL si avvale dell'operato di due distinti servicer B* plus e l'intermediario adito per la gestione della posizione in oggetto. Anche nei confronti di tali soggetti i ricorrenti hanno provveduto ad esitare formali diffide per il motivo sopra esposto, al fine di ottenere chiarimenti circa la legittimazione e l'eventuale esatto ammontare del credito.
-Tuttavia, uno dei servicer, la B* plus, ha dichiarato espressamente di non essere legittimato a fornire riscontro in relazione alla posizione de qua, mentre l'intermediario convenuto non ha dato alcuna risposta. Tale circostanza è ulteriormente aggravata dal fatto che non risulta da alcun atto o comunicazione – né contrattuale né successiva – l'intervenuta cessione del credito o di singole posizioni ai suddetti servicer, né il conferimento agli stessi di un mandato formalmente comunicato ai debitori.
-Ne deriva una situazione di assoluta incertezza soggettiva, in cui i ricorrenti non sono posti nelle condizioni di individuare con chiarezza il soggetto effettivamente legittimato alla gestione e ad una eventuale definizione del credito. La persistente inerzia sia dell'intermediario cessionario sia dei soggetti da questo incaricati ha determinato un grave pregiudizio in capo ai ricorrenti, i quali rimangono, privi di qualsiasi certezza in ordine all'eventuale esatto ammontare del debito, se dovuto, nonché alle concrete possibilità di addivenire ad una definizione transattiva della controversia.
-La condotta complessivamente tenuta da A* NPL e dalla convenuta, considerato che la B* plus ha chiarito la sua posizione, appare, pertanto, contraria ai principi di buona fede, correttezza e trasparenza, nonché agli obblighi di chiarezza e collaborazione che devono informare la gestione dei rapporti creditizi.
-Inoltre, precisa che non è stata data alcuna prova dal successore a titolo particolare del creditore, in virtù di un'operazione di cessione in blocco, secondo la disciplina di cui all'art. 58 d.lgs 385/1993 dell'inclusione del medesimo credito in detta operazione.
Il ricorrente chiede che venga accertata la regolarità delle cessioni intervenute tra cedenti e cessionari e della condotta omissiva e non collaborativa dell'intermediario, quale servicer. Inoltre, chiede di determinare in via equitative, se dovuta, la somma effettivamente dovuta.
In sede di controdeduzioni, l'intermediario afferma in punto di fatto che:
-Svolge attività di servicing;
-Il C*V* ha incorporato il C*S* e A* NPL nel giugno 2018 ha concluso con C*V e C*S* un contratto di cessione di crediti pecuniari acquistando pro soluto tutti i crediti derivanti d finanziamenti ipotecari e/o chirografari sottoscritti fra il 1/01/1970 e il 31/12/2017.
-Di tale cessione è stata data notizia mediante pubblicazione in GU in data 07/06/2018, parte seconda n. 65.
-Tra i crediti ceduti è ricompreso quello vantato nei confronti del ricorrente derivante da un contratto di mutuo fondiario stipulato il 29/04/2005.
-Relativamente alla A* NPL, l'intermediario è soggetto incaricato quale master servicer e F* SPA è special servicer.
L'intermediario eccepisce nel rito:
-L'inammissibilità del ricorso per carenza di preventivo reclamo.
-La propria carenza di legittimazione passiva in quanto il rapporto contrattuale dedotto nel procedimento ABF è stato oggetto di una operazione di cartolarizzazione dei crediti riguardo alla quale la c.d. SPV affida a un soggetto l'incarico di amministrare e incassare crediti, nonché l'attività di recupero, nella specie l'intermediario convenuto. Tale rapporto è un contratto di mandato all'incasso dietro corrispettivo. Pertanto, la resistente non è titolare del credito e l'attività di recupero e gestione del credito affidata al servicer non consente di imputare la segnalazione a quest'ultimo.
-La carenza di legittimazione passiva della SPV, in quanto la A* NPL non rientra nel novero degli intermediari convenibili dinanzi all'ABF.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario nel merito rappresenta che:
-È stato raggiunto un accordo transattivo con piano di rientro in data 27/01/2022.
-Detto piano di rientro è stato dichiarato decaduto in data 08/02/2023 per mancato pagamento di quanto concordato.
-Il nuovo gestore della posizione dal mese di novembre 2024 e poi a settembre 2025 ha avviato uno scambio di corrispondenza con l'avvocato della parte ricorrente nel corso della quale sono state fornite informazioni e chiarimenti al fine di definire la posizione.
-In ogni caso, la SPV titolare del credito è libera di valutare e decidere su eventuali nuove proposte transattive senza alcun obbligo di definire transattivamente l'esposizione.
In conclusione, l'intermediario chiede al Collegio, in via preliminare, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso; nel merito, di dichiarare l'infondatezza del ricorso.
In sede di repliche, in via preliminare, parte ricorrente eccepisce l'inammissibilità delle controdeduzioni per decorrenza dei termini di cui alle Disposizioni ABF, in quanto l'intermediario resistente non aderisce ad alcuna associazione di categoria degli intermediari.
Nel merito rileva:
-La mancata prova della titolarità del credito ceduto, in quanto la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale costituisce un mero adempimento pubblicitario, ma non prova né il perfezionamento della fattispecie traslativa, né l'effettivo trasferimento del singolo credito.
-L'ammissibilità del ricorso, in quanto il reclamo è stato presentato all'intermediario nei sessanta giorni precedenti alla sua presentazione;
-La legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, in quanto dalle informazioni disponibili presso la Banca d'Italia emerge infatti il coinvolgimento della predetta società nella gestione del rapporto oggetto di contestazione.
Nel merito, insiste per l'accoglimento del ricorso in quanto pienamente fondato, precisando che è stata prodotta la corrispondenza con l'intermediario in quanto nelle comunicazioni e-mail era espressamente indicato, in calce ai messaggi, che il contenuto doveva ritenersi riservato.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa all'accertamento della regolarità delle cessioni intervenute tra cedenti e cessionari e della condotta omissiva e non collaborativa dell'intermediario, quale servicer, nonché della determinazione della somma effettivamente dovuta.
Preliminarmente, il Collegio procedere all'analisi della eccezione di parte ricorrente sulla tardività delle controdeduzioni, formulata in sede di repliche.
In particolare, parte ricorrente riferisce che l'intermediario resistente non aderisce ad alcuna associazione di categoria degli intermediari e, quindi, dispone del termine di 30 giorni per il deposito delle proprie controdeduzioni.
Quindi il termine sarebbe spirato al momento del deposito delle controdeduzioni.
Sul punto si osserva che:
-Il ricorso è stato trasmesso il 15/01/2026 e inviato all'intermediario il 19/01/2026.
-Le controdeduzioni sono state ricevute dall'intermediario il 02/03/2026 per il tramite del Conciliatore Bancario e inviate al ricorrente il 03/03/2026.
-Non si conosce la data in cui sono state inviate le controdeduzioni da parte dell'intermediario al Conciliatore.
Ai sensi delle Disposizioni ABF, "Se l'intermediario aderisce a un'associazione degli intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica".

Pertanto, appare rispettato il termine di 45 giorni previsto dalle Disposizioni ABF. Il Collegio non accoglie l'eccezione di parte ricorrente.
L'intermediario eccepisce la carenza del reclamo. In sede di repliche la ricorrente evidenzia che il reclamo è stato inviato in data 22.10.2025.
In sede di modulo web viene dichiarato che è stato fatto reclamo il 22/10/2025 e che l'intermediario non vi ha riscontrato.
Agli atti consta una pec del 22/10/2025 inviata sia all'intermediario convenuto sia ad altro soggetto (B*) non coinvolto nel presente procedimento.
È in atti il riscontro di tale terzo soggetto (B*).
Le Disposizioni ABF prevedono che nel caso di assenza di riscontro al reclamo, il ricorso può essere presentato qualora siano decorsi sessanta giorni dal reclamo stesso.
Nel caso di specie, il reclamo è del 22/10/2025 e il ricorso è del 15/01/2026; pertanto, sembrerebbero essere stati rispettati i termini di cui alle Disposizioni ABF.
Il Collegio, pertanto, procede con l'analisi delle successive eccezioni.
L'intermediario eccepisce:
-La propria carenza di legittimazione passiva, in quanto il rapporto contrattuale dedotto nel procedimento ABF è stato oggetto di una operazione di cartolarizzazione dei crediti riguardo alla quale la c.d. SPV affida a un soggetto l'incarico di amministrare e incassare crediti, nonché l'attività di recupero, nella specie l'intermediario convenuto. Tale rapporto è un contratto di mandato all'incasso dietro corrispettivo. Pertanto, la resistente non è titolare del credito e l'attività di recupero e gestione del credito affidata al servicer non consente di imputare la segnalazione a quest'ultimo.
-La carenza di legittimazione passiva anche della SPV, in quanto la A* NPL non rientra nel novero degli intermediari convenibili dinanzi all'ABF.
Con riguardo alla SVP, si rammenta che, in base a quanto affermato dal Collegio di Coordinamento ABF nella decisione n. 6816/18, le SPV non sono soggetti tenuti ad aderire all'ABF; quindi, un ricorso nei confronti di detta società sarebbe comunque inammissibile (cfr. Collegio di Palermo, decisione n. 2252/2020).
Con riguardo invece alla legittimazione passiva della resistente, si osserva come la presente controversia non ha per oggetto una segnalazione in CR, come sovente accade con riguardo al rapporto fra Servicer e SPV. Le domande attoree sono invece volte a:
-Accertare la regolarità delle cessioni intervenute tra cedenti e cessionari;
-Accertare la condotta omissiva e non collaborativa dell'intermediario convenuto, quale servicer di A***;
-Determinare, se dovuta, in via equitativa, la somma effettivamente dovuta, così da consentire la chiusura della controversia in modo certo, trasparente e sostenibile.
È in atti la procura speciale con la quale la A* NPL (SPV) conferisce a M*G* (denominazione precedente della convenuta) il ruolo di "master servicer". Nella procura vengono indicate le attività che il Master Servicer svolgerà. Quindi:
-dato che la convenuta (originariamente M*G*) ha assunto il ruolo di soggetto incaricato alla riscossione dei crediti ceduti e dei servizi di cassa e di pagamento con l'incarico di svolgere, in qualità di master servicer, l'attività di amministrazione, gestione e recupero e riscossione dei crediti della quale la SPV è (o sarà) titolare;
-dato che le attività meglio specificate nelle lettere a) e ss. della procura speciale sembrano individuare un ruolo attivo nella gestione dei crediti ceduti;
sembrerebbe che l'intermediario convenuto possa essere ritenuto legittimato passivo nel presente procedimento con riguardo alle domande attoree formulate.
Nel merito del ricorso, il ricorrente contesta il contegno dell'intermediario convenuto.
Parte convenuta non è l'originaria titolare del credito (derivante da un mutuo), ma svolge il ruolo di Master Servicer a seguito di un'operazione di cartolarizzazione.
Il ricorrente chiede in particolare di:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

-Accertare la regolarità delle cessioni intervenute tra cedenti e cessionari;
-Accertare la condotta omissiva e non collaborativa dell'intermediario convenuto, quale servicer di A***;
-Determinare, se dovuta, in via equitativa, la somma effettivamente dovuta, così da consentire la chiusura della controversia in modo certo, trasparente e sostenibile.
In merito alla regolarità della cessione, si osserva come la cessione alla SPV risulta pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 07/06/2018.
Al riguardo, si richiama l'orientamento consolidato della Cassazione per cui in caso di cessione in blocco, ex art. 4 l. n. 130/1999, si applicano le disposizioni contenute nell'art. 58, commi 2, 3 e 4, TUB, secondo cui la banca cessionaria è tenuta a dare notizia della avvenuta cessione mediante iscrizione nel registro delle imprese e pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Mediante tale forma di pubblicità, nei confronti dei debitori ceduti si producono gli effetti di notifica indicati dall'art. 1264 c.c. e la cessione dei crediti diviene opponibile erga omnes (cfr da ultimo Cass. Civ., Sez. III, 17 settembre 2025, n. 25547).
In merito al contegno dell'intermediario, si osserva come agli atti non risulta documentazione utile a verificare se l'intermediario si sia dimostrato collaborativo nei confronti di parte ricorrente nella gestione dell'esposizione debitoria.
Agli atti constano alcune missive con le quali vengono concordati piani di rientro/accordi transattivi con soggetti terzi, estranei al presente procedimento; tali piani – per affermazione del ricorrente – non sono stati adempiuti per sopravvenute difficoltà economiche.
Inoltre, l'intermediario in sede di controdeduzioni riferisce che è in corso uno scambio di corrispondenza (non in atti) fra le parti al fine di definire la posizione del ricorrente, soggiungendo che la titolare del credito (SPV) nonché l'intermediario adito quale mandatario, sono liberi di determinarsi nella gestione del credito.
In sede di repliche parte ricorrente riferisce che la documentazione contenente la corrispondenza non viene prodotta in quanto "nelle comunicazioni e-mail era espressamente indicato, in calce ai messaggi, che il contenuto doveva ritenersi riservato. Per tale ragione hanno ritenuto opportuno non produrla. Resta fermo che, qualora il Collegio dell'ABF ritenesse comunque utile l'esame di tale documentazione ai fini della decisione, la stessa sarebbe idonea a dimostrare l'assenza di ulteriori riscontri da parte della società A***, che non ha dato seguito alle interlocuzioni intercorse."
Il riferimento è sempre alla società A*** NPL che, come più sopra evidenziato, oltre a non essere parte del presente procedimento, non è neanche convenibile innanzi all'ABF.
Si osserva quindi che le istanze attoree non parrebbero essere corroborate da idonea produzione documentale dalla quale desumere il comportamento -asseritamente- scorretto dell'intermediario convenuto.
Conseguentemente, anche la richiesta risarcitoria sembrerebbe essere sfornita di prova.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE