



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai Signori:

Dott. Giuseppe Marziale

Presidente

Avv. Bruno De Carolis

Membro designato dalla Banca d'Italia
[Estensore]

Avv. Alessandro Leproux

Membro designato dalla Banca d'Italia

Prof. Massimo Caratelli

Membro designato dal Conciliatore
Bancario e Finanziario

Prof. Avv. Marco Marinaro

Membro designato dal C.N.C.U.
[Estensore]

nella seduta del 15/03/2013 dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica,

Fatto

Il ricorrente, titolare all'epoca dei fatti di un conto corrente affidato, di una carta *revolving* e di un prestito personale, lamenta l'illegittimità della segnalazione a "sofferenza" in SIC e in Centrale dei Rischi della Banca d'Italia nonché del recesso dal conto corrente e contestuale revoca del fido operati dalla banca convenuta. Il c/c risale al 2006 con concessione di un affidamento per scoperto di conto per € 2.000,00 e inoltre un prestito personale di € 20.000,00, finalizzato a lavori edilizi di ristrutturazione del proprio studio professionale e sottoscritto in qualità di coobbligato anche dalla moglie. Secondo il ricorrente il pagamento delle rate relative al predetto prestito ha avuto un andamento regolare, tranne alcuni modesti ritardi nel periodo 2009/2010 verificatisi a causa di un gravissimo problema di salute occorso al ricorrente, ed è stato estinto alla sua naturale scadenza prevista per fine giugno 2012. Ciò premesso, fa presente che in data 15.06.2012, durante un accesso allo sportello ATM evoluto per effettuare un versamento in contanti,

scopriva che la propria tessera bancomat risultava disabilitata, così come pure l'accesso alla banca multicanale (home banking). Afferma di non aver mai ricevuto comunicazioni e/o avvisi da parte del predetto istituto in ordine ad un eventuale stato di irregolarità del conto tale da giustificare un recesso da conto e/ revoca di affidamento. Il lunedì successivo 18.06.2012 egli si recava personalmente presso la propria agenzia per ottenere chiarimenti sull'accaduto e, ricevendo solo risposte evasive, decideva di presentare un reclamo utilizzando l'apposito indirizzo e-mail del predetto istituto bancario, seguito da ulteriori lettere di reclamo nei giorni successivi (di cui produce copia). In data 20.06.2012 riceveva dalla banca una raccomandata *datata 14.02.2012*, affidata alla spedizione di Poste Italiane in data 12.06.2012, vale a dire spedita con ben quattro mesi di ritardo, nella quale veniva data informazione della segnalazione, relativamente al suo nominativo, dello status "sofferenza" in Centrale Rischi di Banca d'Italia. In pari data anche il coobbligato riceveva una raccomandata dello stesso tenore. In data 28.06.2012 il ricorrente riceveva un'altra raccomandata, datata 22.06.2012, con cui la banca comunicava la revoca dell'affidamento nonché il suo recesso dal conto corrente. A causa della predetta revoca, effettuata senza un congruo preavviso, il ricorrente afferma che l'ultima rata del prestito personale in scadenza il 23.06.2012 non veniva registrata in addebito come di consueto e quindi era costretto a saldarla personalmente in data 28.06.2012, con l'ingiusta pretesa di interessi di mora per ritardato pagamento. Espone altresì di aver diffidato la banca in data 28.06.2012 dall'accettare bonifici in entrata, ma quest'ultima acquisiva comunque l'importo di € 583,00 erogato a favore del ricorrente dalla Cassa Forense a titolo di pensione di invalidità. In data 06.07.2012 riceveva una raccomandata, datata 21.06.2012, nella quale la banca dava riscontro ai suoi reclami effettuati fino al 20.06 (ma non ai successivi) con una generica promessa di fornire una risposta con i chiarimenti sull'occorso: alla data del ricorso tale promessa risulta disattesa. In data 06 e 07/07/2012 il conto corrente "de quo" è stato estinto su sua richiesta, mentre in base a più recenti indagini è venuto a conoscenza di essere stato segnalato anche alla CRIF spa, sempre senza aver ricevuto alcun preavviso.

Tutto ciò premesso, il ricorrente conclude domandando la cancellazione del suo nominativo dalla Centrale Rischi Banca d'Italia e dalla CRIF ; chiede altresì di condannare la banca a risarcire l'ingiusto danno subito che quantifica in una somma non inferiore a € 10.000,00 a titolo di danno patrimoniale e non

patrimoniale e/o in via equitativa e/o in quella maggiore o minore somma che si riterrà congrua e di giustizia, per illegittima segnalazione alle Centrali Rischi. Infine, chiede che la banca sia condannata alle spese della presente procedura nonché al rimborso nei confronti del ricorrente delle somme da lui anticipate.

Con particolare riguardo ai danni subiti, richiama – tra l'altro - l'art.15 del D.lgs. 196/2003, la sottrazione di tempo all'attività professionale, peraltro sottolineando la sua condizione di invalido civile, la lesione della dignità della persona, le ansie e le preoccupazioni da stress, tutti suscettibili di valutazione economica, gli accessi e le telefonate con la banca nonché le numerose e-mail di reclamo; la compromissione della reputazione di "buon pagatore", con conseguente impossibilità o maggiore onerosità di accesso al credito.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario ripercorre le vicende relative ai rapporti con il ricorrente, ricordando in particolare l'apertura del conto corrente, affidato per Euro 2.000,00, con rilascio garanzia personale da parte della moglie del cliente, poi estinto in data 11.07.2012. Segnala il rilascio : di una carta di credito di tipo "revolving" con rimborso rateale, revocata per morosità nei pagamenti in data 28.02.2008, il cui debito residuo è stato classificato a "sofferenza" in data 14.02.2012; di una carta di debito bancomat estinta contestualmente al conto corrente; di una carta di credito a saldo, bloccata per estinzione in data 20.06.2012; evidenzia l'apertura di un rapporto di home-banking-banca multicanale, estinto in data 12.06.2012; la concessione di un prestito personale cointestato con la moglie del ricorrente, estinto per fine ammortamento in data 28.06.2012. Fa inoltre presente di aver inviato al ricorrente, in data 16.01.2008, una lettera di preavviso di revoca della carta revolving, per un debito insoluto di n. 3 rate, con allegazione di bollettino premarcato per la regolarizzazione della morosità. Tale comunicazione, inviata per raccomandata AR, è stata ricevuta dal ricorrente, posto che l'avviso di ricevimento risulta firmato dal coniuge; la lettera conteneva anche il preavviso di prossima iscrizione in CAI (Centrale di Allarme Interbancaria) in caso di revoca della carta, nonché il preavviso di iscrizione in uno o più sistemi di informazione creditizia ex art. 4, comma 7 del "Codice di Deontologia e di Buona Condotta". Al ricorrente venivano inviati anche gli estratti conto (gennaio 2008 e febbraio 2008) relativi alla citata carta di credito, mai restituiti per mancato recapito. Non avendo il ricorrente



provveduto a sanare la sua posizione debitoria, in data 28.02.2008 gli veniva spedita una raccomandata A/R recante la revoca della carta, con contestuale revoca del beneficio del termine e messa in mora. In data 14.02.2012 la posizione relativa alla carta di credito *revolving* veniva classificata "a sofferenza" per un debito insoluto pari ad Euro 1.484,59, per il quale, fin dal settembre 2007, il ricorrente veniva sollecitato a sanare le ripetute morosità. La segnalazione "a sofferenza" veniva effettuata anche nella centrale dei Rischi in conformità alle disposizioni della Circolare della Banca d'Italia n. 139/1991, dandone avviso al ricorrente e al suo garante mediante lettera raccomandata a/r. In data 20.02.2012, veniva proposta la revoca del fido in conto corrente. In data 15.06.2012 il conto corrente presentava un saldo debitore pari ad Euro 2.014,20 e pertanto venivano bloccati il conto corrente ed i vari strumenti di pagamento (bancomat, home banking, ecc.). In data 18 e 20 giugno 2012 il ricorrente inviava reclamo per il blocco della carta bancomat e richiesta di chiarimenti circa la comunicazione di "status di sofferenza", alle quali veniva risposto con nostra interlocutoria del 21.06.2012, e contestualmente dando impulso alle opportune verifiche (cfr. allegati 11 e 12). In data 22.06.2012 la banca recedeva dal conto corrente, con revoca di tutti gli affidamenti, dandone comunicazione al ricorrente. La banca osserva che le doglianze del ricorrente si concentravano sull'asserita illegittimità delle segnalazioni a sofferenza effettuate dalla banca sia nella Centrale dei Rischi che presso i SIC. La banca respinge tali doglianze, evidenziando che il ricorrente, come documentato dalla copiosa allegazione di documenti, ha protratto per lungo tempo una situazione di morosità sulla propria carta di credito di tipo "revolving", senza mai provvedere a sanare l'esposizione, condizione che ha generato sia le segnalazioni negative in CRIF, sia da ultimo la segnalazione di "evento rilevante" con classificazione a "sofferenza". Fa presente che il ricorrente è stato più volte sollecitato anche telefonicamente, ma al debito accumulato si era aggiunto anche un gravoso sconfinamento sul conto corrente. In mancanza di adempimento, pur dopo il lungo tempo concesso al riguardo, la banca sostiene di essere stata costretta, al fine di tutelare le proprie ragioni creditorie, a segnalare l'esposizione del ricorrente a sofferenza. Tale segnalazione sia nella C.R. sia nella Crif risponderrebbe, ad avviso della banca, a un obbligo di legge per gli intermediari e comunque risulterebbe assolutamente legittima, come ampiamente documentato.



In conclusione, ritiene che il ricorso sia da respingere perché infondato. In particolare, la richiesta risarcitoria (quantificata in Euro 10.000,00) mancherebbe di ogni e qualsivoglia prova circa l'effettiva sussistenza e la quantificazione, mancando elementi di prova anche solo in via presuntiva, dell'esistenza di elementi oggettivi e certi dai quali desumere, in termini di certezza o di elevata probabilità e non di mera potenzialità, l'esistenza di un pregiudizio economicamente valutabile (Cass. 4052/2009). Nel merito del danno non patrimoniale la banca segnala infine che, affinché sia risarcibile, il pregiudizio deve altresì rispondere alla coesistenza delle condizioni di: rilevanza costituzionale dell'interesse leso, gravità al di sopra della soglia minima di tollerabilità e carattere non futile del danno che non deve, quindi, consistere in meri fastidi o disagi, come confermato dalla decisione n. 1313/2011 di codesto spettabile Arbitro Bancario Finanziario.

Ambedue le parti hanno presentato successive repliche con cui si contestano le rispettive argomentazioni nonché la validità e la pertinenza dei documenti prodotti.

Diritto

L'oggetto della vertenza, al di là della complessa ricostruzione dei rapporti bancari e delle vicende che li hanno caratterizzati, si può focalizzare, sulla base della domanda del ricorrente, nella contestazione della legittimità delle segnalazioni pregiudizievoli effettuate dalla banca convenuta sia nei sistemi informativi creditizi, sia nella Centrale dei rischi con qualificazione "a sofferenza". Per effetto di tali segnalazioni, ritenute "ingiustificate e illegittime" e di cui si domanda la cancellazione, il ricorrente afferma di aver subito danni sia di natura patrimoniale, sia di natura non patrimoniale, che quantifica in complessivi € 10.000,00 ovvero da liquidarsi in via equitativa. L'intermediario controdeduce osservando che il ricorrente risultava inadempiente nonostante vari solleciti di pagamento, che il preavviso di iscrizione, per quanto riguarda i sistemi informativi creditizi (CRIF), è stato dato al cliente con lettera raccomandata del 16/1/2008, mentre la classificazione a "sofferenza" nella Centrale dei rischi riguardante la carta di credito revolving era giustificata dalla sussistenza di un debito insoluto di € 1.484,59 e veniva effettuata in conformità alle disposizioni della Circolare n.139/1991 e succ. agg. della Banca d'Italia, con avviso al ricorrente e al garante fornito con lettera raccomandata a/r.



Fatte queste premesse, si osserva, quanto all'iscrizione nei SIC, che l'intermediario non ha provato di aver adempiuto all'obbligo di preavviso prescritto dall'art.4, comma 7 del Codice deontologico che disciplina il relativo trattamento dei dati. Infatti, la banca ha prodotto una lettera raccomandata, datata 16/1/2008 recante come "oggetto": "preavviso di revoca della carta (...)", con invito a regolarizzare la posizione e con avvertenza che, in caso contrario, la carta di credito sarebbe stata revocata con conseguente inserimento del nome del ricorrente nella Centrale di allarme interbancaria (CAI). Il fatto che tra le informazioni "standard" contenute nel corpo della lettera vi sia anche un riferimento alla possibile registrazione in uno o più sistemi di informazioni creditizie non appare sufficiente a concretare l'avviso di "imminente registrazione dei dati" previsto dall'art.4, comma 7 del Codice deont., non avendo l'intermediario indicato specificamente, né tanto meno documentato, che, a seguito della su menzionata lettera, ha proceduto alla conseguente iscrizione in CRIF con un ragionevole nesso di consequenzialità temporale. In altri termini, anche a prescindere dalla natura fuorviante dell'oggetto della su indicata lettera, formulata in modo da concentrare l'attenzione del destinatario sulla "minaccia" di iscrizione in CAI, manca la prova della correlazione temporale tra preavviso e iscrizione in CRIF necessaria perché possa ritenersi assolta la funzione di preavviso prevista dal Codice deontologico. In altri termini, in mancanza di una diversa prova, dalla documentazione prodotta dalle parti e acquisita agli atti sembra potersi ricavare che l'iscrizione in CRIF è stata effettuata dalla banca a distanza di un tempo considerevole dalla su richiamata lettera, alla quale pertanto il Collegio ritiene che non possa attribuirsi la funzione di avviso di "imminente registrazione dei dati" (cfr. in tal senso, Dec. n.3486 del 26/10/2012). Pertanto, l'iscrizione in CRIF deve ritenersi illegittima per mancanza di preavviso.

Quanto alla segnalazione a "sofferenza" nella Centrale dei rischi deve ritenersi che la stessa sia illegittima non per mancanza del preavviso, ma per carenza dei presupposti di legge. Infatti, si osserva che, a norma della Circolare n.139 dell'11 febbraio 1991 e successivi aggiornamenti, *"nella categoria di censimento sofferenze va ricondotta l'intera esposizione per cassa nei confronti di soggetti in stato di insolvenza, anche non accertato giudizialmente, o in situazioni sostanzialmente equiparabili."* La medesima normativa precisa ulteriormente che *"l'appostazione a sofferenza implica una valutazione da parte dell'intermediario"*

della complessiva situazione finanziaria del cliente e non può scaturire automaticamente da un mero ritardo di quest'ultimo nel pagamento del debito “ (cfr. Cap. II, 1.5).

Ora, da quanto è dato di argomentare sulla base dei documenti prodotti dalle parti, non sembra che i presupposti per il censimento a sofferenza potessero ritenersi sussistenti. Infatti, la decisione della banca convenuta di allocare a “sofferenza” la posizione del ricorrente sarebbe giustificata, secondo quanto dalla medesima rappresentato, dall’esistenza di un debito insoluto di € 1.484,59 relativo alla carta revolving; non risulta invece che l’intermediario, sulla base di una valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente, come richiesto dalla normativa vigente, abbia accertato uno stato di insolvenza dello stesso, cioè una condizione di incapacità di soddisfare regolarmente le proprie obbligazioni (argomenta ex art.5, comma 2, R.D. n.267/1942 – legge fallim.). In senso opposto depone la positiva reazione del ricorrente alla richiesta della banca, datata 20/6/2012, di regolarizzazione delle pendenze del c/c, di fatto prontamente sanate, con chiusura del rapporto, come risulta dalla lettera dell’intermediario del 20/7/2012. Deve conseguentemente presumersi che la segnalazione a sofferenza sia stata utilizzata dall’intermediario del tutto impropriamente, quale strumento di pressione psicologica per indurre il cliente al pagamento.

Dall’accertata illegittimità sia dell’iscrizione nella CRIF, sia della postazione a “sofferenza” nella C.R. consegue, in linea di principio, la risarcibilità dei danni che ne sono derivati, purché debitamente provati sia nell’*an* che nel *quantum*. Al riguardo, si rileva che il ricorrente adduce una serie di disagi e di negatività conseguenti alle misure restrittive del credito e dell’operatività dei servizi bancari decise dalla banca convenuta per effetto delle contestate iscrizioni del nome del ricorrente nelle banche-dati creditizie; tuttavia, il ricorrente non indica, né documenta, come è suo onere, specifici elementi di prova degli effettivi danni subiti. In proposito, si osserva che per principio giurisprudenziale consolidato spetta al danneggiato l’onere di fornire la “*prova di un concreto pregiudizio economico subito ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno*” (cfr. tra le tante: Cass., Sez. I, n.7211 del 25/3/2009; sulla necessità della “prova del danno nella sua esistenza”, in mancanza della quale non può procedersi a valutazione del danno in via equitativa, v. Cass., Sez. III, n.10607 del 30/4/2010). Nella specie, in mancanza di prove concrete, la domanda non può



essere accolta, se non nei limiti di cui appresso. Quanto ai danni di natura non patrimoniale, si osserva che la sussistenza di sistematiche irregolarità negli adempimenti rende non suscettibile di apprezzamento il pregiudizio di natura "morale" derivante dall'iscrizione nella CRIF come cattivo pagatore (v., *ex plurimis*, Dec. n.1577/2011). Diversa valutazione deve riservarsi all'iscrizione nella Centrale dei rischi con qualificazione "a sofferenza" che ha ben altra incidenza di quella in *Crif* di "debitore inadempiente", posto che essa – come si è già rilevato – presuppone l'esistenza di uno stato di "insolvenza" o di una situazione ad essa assimilabile. Al riguardo, rileva l'illegittimità nel merito della predetta segnalazione pregiudizievole, dalla quale può ritenersi sussistente un danno ingiusto di natura non patrimoniale nei confronti del ricorrente, apprezzabile anche in via presuntiva. Deve inoltre, ad avviso del Collegio, riconoscersi il diritto del ricorrente al risarcimento del danno, avente natura patrimoniale, ascrivibile al tempo e alle risorse impiegati per la tutela delle proprie ragioni, data la complessità delle vicende che compongono la vertenza (v. in proposito, Dec. n.97 del 13/1/2012, alla cui motivazione si rinvia).

In conclusione, in parziale accoglimento del ricorso, il Collegio, accertata l'illegittimità, sotto i diversi profili sopra illustrati, dell'iscrizione nella CRIF e della segnalazione a sofferenza nella Centrale dei rischi, dispone che l'intermediario provveda alla cancellazione delle relative registrazioni, ove non vi abbia nel frattempo già provveduto. Dispone altresì che l'intermediario provveda a risarcire il ricorrente dei danni subiti, che liquida, in via equitativa, in complessivi € 2.000,00 (duemila).

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 1667 del 27 marzo 2013

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE

IL CASO.it