

## 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) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FELICETTI

Seduta del 17/02/2026

## FATTO

La società ricorrente contesta la condotta della banca resistente in merito all'addebito delle rate del mutuo ipotecario concluso tra le parti. Deduce di aver chiesto di poter procedere al saldo delle rate tramite attivazione di autorizzazione permanente all'addebito su conto corrente in essere presso una banca terza. Riferisce che, tuttavia, la banca non utilizzava la modalità convenuta per l'incasso delle rate del mutuo, nonostante le ripetute richieste di chiarimento della cliente. Ciò costringeva la ricorrente a procedere al saldo delle rate tramite bonifici, a cui seguivano da parte della banca ulteriori richieste di pagamenti, riferite ad asseriti interessi di mora e spese per le rate già saldate.

Con l'odierno ricorso la società ricorrente deduce di aver più volte tentato di chiarire la vicenda con l'intermediario. Allega che la banca ha assunto una condotta negligente nella contabilizzazione dei pagamenti. Deduce, infine, di aver subito un grave pregiudizio ingiusto alla propria reputazione creditizia e un danno patrimoniale derivante dal dispendio di risorse per la gestione della vicenda. Tanto premesso chiede all'ABF di "1. Accertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di [banca] per la mancata attivazione dell'addebito diretto (RID/SSD) (...); "2. Accertare e dichiarare l'errata gestione contabile del rapporto di mutuo"; "3. Accertare e dichiarare l'illegittimità delle reiterate richieste di pagamento di rate già saldate (Luglio-Dicembre) e dell'applicazione di interessi di mora e spese non dovuti"; "4. Accertare e dichiarare l'illegittima segnalazione di [ricorrente] ai sistemi di informazione creditizie (SIC), in particolare Crif s.p.a". Per l'effetto chiede (cfr. domanda n. 5) che l'Arbitro ordini alla

banca di rettificare la posizione contabile del mutuo oggetto del ricorso, imputando correttamente i pagamenti effettuati e annullando ogni richiesta di pagamento, anche per interessi o spese, non dovuti. Chiede che sia ordinato alla banca di confermare per iscritto che, a partire dalla prossima rata, l'addebito avverrà tramite la procedura RID. Domanda la cancellazione a cura della banca di eventuali segnalazioni negative nei sic. Domanda, inoltre, all'Arbitro di condannare (cfr. domanda n. 6) la banca a rifondere *“i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti da [ricorrente] a causa della condotta negligente e inadempiente della banca, inclusi i danni derivanti dal rifiuto di finanziamenti e dalla lesione della reputazione creditizia, quantificati in via equitativa in € 10.000,00 (diecimila/00), o nella maggiore o minore somma che l'Ecc.mo Collegio riterrà di giustizia”*. Chiede la refusione delle spese di € 20,00 per il ricorso e la condanna del pagamento in favore della Banca d'Italia di € 200,00 quale contributo per le spese della procedura ABF (cfr. domanda n. 7) e la refusione degli onorari (cfr. domanda n. 8). L'intermediario resistente precisa in fatto che la ricorrente, alla fine del 2023, ha chiuso il conto corrente intrattenuto presso il medesimo intermediario, sul quale venivano originariamente addebitate le rate del mutuo. Deduce che da giugno 2024 i pagamenti risultavano irregolari e, in particolare, le rate da luglio a dicembre venivano saldate con due bonifici di importo insufficiente a coprire quanto dovuto. Infatti, per ciascun trimestre veniva corrisposto l'importo di € 1.833,82 invece che il maggior importo di € 1.883,82, comprensivo di quanto dovuto titolo di mora. La banca riferisce che, da gennaio 2025, la cliente si rendeva inadempiente al pagamento delle rate. In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità della domanda relativa alle segnalazioni nei SIC, poiché generica, non provvista di supporto probatorio e comunque avanzata per la prima volta solo con ricorso. La banca deduce di aver correttamente contabilizzato il rapporto e che la società si è resa inadempiente agli obblighi derivanti dal contratto di mutuo. Riferisce inoltre che, come già rappresentato alla ricorrente, la richiesta di RID non si è perfezionata poiché risultavano delle irregolarità nel rapporto. La banca eccepisce infine che la ricorrente non fornisce prova a sostegno della richiesta risarcitoria avanzata e deduce che nel reclamo la ricorrente lamentava danni per € 1.000,00 anziché € 10.000,00. Chiede all'Arbitro, in via pregiudiziale, di *“dichiarare l'inammissibilità in ordine alla richiesta di cancellazione dai SIC/CR, nemmeno precisamente individuata, in quanto non preceduta da reclamo [...] e comunque non provata”* e, in via principale, di rigettare il ricorso e le richieste ivi formulate.

## DIRITTO

In via preliminare questo Collegio accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario convenuto con riguardo alle domande avanzate nell'odierno procedimento dalla ricorrente non incluse nel preventivo reclamo.

In base a quanto previsto dalle Disposizioni ABF, il ricorso all'Arbitro deve essere preceduto da un reclamo, che può prendere la forma di *“ogni atto con cui il cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento anche omissivo”* (sez. I, par. 3). Il reclamo svolge la funzione di sottoporre le doglianze del cliente all'intermediario e, allo stesso tempo, permettere a quest'ultimo di risolvere, ove possibile, le situazioni di potenziale insoddisfazione del cliente, prevenendo il ricorso a sistemi stragiudiziali di soluzione delle controversie. Le Disposizioni ABF prescrivono conformità tra l'oggetto del reclamo inoltrato dal cliente alla banca e quello del ricorso presentato all'Arbitro (cfr. sez. VI par. 1: *«[i]l ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo»*).

Nel caso di specie, il reclamo del 8.05.2025 (versato in atti) non contiene alcun riferimento alla segnalazione della posizione della ricorrente nei sistemi di informazioni creditizie, né viene prodotta agli atti alcuna evidenza di segnalazione. Alla luce di ciò, il Collegio rileva l'inammissibilità della domanda volta a *“4. Accertare e dichiarare l'illegittima segnalazione di [ricorrente] ai sistemi di informazione creditizie (SIC), in particolare Crif s.p.a”* e ogni connessa domanda volta a ottenere la cancellazione delle predette segnalazioni.

Questo Collegio è inoltre chiamato a rilevare d'ufficio l'inammissibilità della domanda di cui al punto 5 del ricorso volta a *“ordinare [alla banca] di rettificare immediatamente la posizione contabile, [...] di garantire e confermare per iscritto che [...] l'addebito avverrà regolarmente tramite la procedura RID/SDD”* e *“annullare ogni richiesta di pagamento”*. Le Disposizioni ABF, infatti, circoscrivono la competenza dell'ABF alle questioni *“aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà”* ed è pertanto preclusa la possibilità per l'Arbitro di emettere pronunce di carattere costitutivo. Il costante orientamento dei Collegi, inoltre, esclude, che possano essere proposte davanti all'ABF domande che abbiano ad oggetto la condanna dell'intermediario ad un *facere* infungibile.

Tanto premesso, il Collegio procede alla valutazione delle ulteriori domande avanzate dalla ricorrente, tutte relative alla legittimità della condotta tenuta banca, inclusi eventuali profili risarcitori scaturenti dalla stessa.

In via di fatto, rileva il Collegio che il contratto concluso tra le parti (in atti) prevede all'art. 2 la possibilità per la cliente di adempiere al pagamento delle rate del finanziamento attraverso *“rilascio di specifica autorizzazione permanente di addebito a valere su conto acceso presso altra banca”*. La società riferisce di aver richiesto il RID a giugno 2024 e la banca non contesta tale circostanza, che può dunque dirsi pacifica. È inoltre versata in atti corrispondenza tra le parti in cui si fa menzione della citata autorizzazione (cfr. email del 25.11.2024 prodotto sub all. 4 al ricorso). In sede di controdeduzioni, l'intermediario riconduce la mancata attivazione del RID ad irregolarità della posizione della ricorrente (*“tale arretrato [...] è il motivo per il quale il richiesto RID non si è mai agganciato sul nuovo conto”*). Tuttavia, la banca omette di fornire alcuna prova di tali asserite irregolarità e, contraddittoriamente, afferma nelle controdeduzioni che le irregolarità hanno preso avvio nel luglio 2024. In merito al periodo dal luglio 2024 in avanti, la banca dimostra invece che la ricorrente ha effettuato due bonifici, di importo leggermente inferiore rispetto al dovuto. In particolare emerge che i bonifici effettuati a saldo delle rate dovute per il trimestre a novembre 2024 (per le 3 rate di luglio, agosto e settembre 2024) e a dicembre 2024 (per le 3 rate di ottobre, novembre e dicembre 2024) sono entrambi pari ad € 1.833,82 anziché l'esatto importo dovuto di € 1.883,82. È provato in atti che la banca ha comunicato alla cliente, tramite mail del 8.10.2024, l'ammontare degli importi dovuti.

Tanto premesso, la domiciliazione è stata richiesta a giugno 2024 (circostanza non contestata dall'intermediario) e l'intermediario non fornisce prova del motivo per cui non è stato dato seguito alla suddetta richiesta. Sembrerebbe, invece, possibile ipotizzare che i ritardi nei pagamenti si siano verificati a partire da luglio 2024, proprio perché la parte ricorrente ha fatto legittimo affidamento sul buon esito della richiesta di attivazione della rimessa interbancaria diretta. Tanto premesso, questo Collegio ritiene di poter accogliere la domanda avanzata dalla ricorrente volta a *“1. [a]ccertare e dichiarare l'inadempimento contrattuale di [banca] per la mancata attivazione dell'addebito diretto (RID/SDD) (...)”*. Non meritano invece accoglimento le ulteriori domande avanzate con il ricorso. In tema di asserite irregolarità contabili (*“l'errata gestione contabile del rapporti di mutuo da parte [della banca] con omessa registrazione dei pagamenti effettuati tramite bonifico”*), la ricorrente si limita ad allegare tale circostanza senza fornire un adeguato supporto probatorio. Si rileva che l'intermediario produce evidenza della situazione contabile del finanziamento, da cui si evince che le rate del periodo luglio-novembre 2024 risultano integralmente pagate, la rata di dicembre è stata saldata solo in parte e le rate successive non sono invece state pagate. Analogamente non merita accoglimento la domanda volta a *“3. [a]ccertare e dichiarate l'illegittimità delle reiterate richieste di pagamento di rate già saldate (Luglio-Dicembre) e dell'applicazione di interessi di mora e spese non dovuti”*, anche alla luce della prova fornita dalla banca circa l'irregolarità posta in essere dalla ricorrente nei bonifici di novembre e dicembre. Per l'effetto devono essere considerate assorbite le domande connesse di cui al n. 5 del ricorso, nella parte in cui non sono già state dichiarate inammissibili.

Venendo infine al profilo del risarcimento del danno richiesto dalla ricorrente, si osserva quanto segue. Dalla lettura del ricorso risulta che danni patrimoniali lamentati da parte ricorrente sembrerebbero

derivare dalle segnalazioni negative nei SIC, sui cui l'Arbitro non può estendere la propria cognizione nell'arco del presente procedimento per i motivi già esposti. Parimenti nel ricorso anche i danni non patrimoniali sembrerebbero essere ricondotti alle asserite segnalazioni nei SIC. Tali domande correlate di risarcimento sono pertanto inammissibili e, in ogni caso, la ricorrente non produce alcuna evidenza a supporto dei danni asseritamente patiti.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso ed accerta l'inadempimento dell'intermediario nella mancata attivazione del RID; dichiara il ricorso inammissibile nel resto.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE