

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FAUSTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BENINCASA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PEDERZOLI

Seduta del 12/04/2022

### FATTO

Il ricorrente espone di essere stato oggetto di segnalazioni negative per ritardati pagamenti ma di non aver mai ricevuto da parte dell'Ente segnalatore il preavviso di registrazione dei dati personali nelle Centrali Rischi Finanziari, che l'Intermediario non ha assolto all'obbligo di preavviso al fine di consentire di evitare la segnalazione col pagamento immediato ( prova dell'invio e della sicura ricezione da parte del cliente ) . Deduce di avere presentato tramite delegato in data 4/11/ 2021 istanza di cancellazione /rettifica alle Centrali Rischi finanziari Crif spa e Experian dei dati relativi al Prestito personale n. \*\*\*330 linea di credito accordata dall'ente convenuto segnalatore . Contesta che neppure risulta indicata la data di iscrizione dei dati negativi al fine di correlarla temporalmente al comunicazione alcuna. Eccepisce la contrarietà di tale comportamento al Codice di Deontologia e Buona Condotta per i sistemi di informazione creditizia , il mancato rispetto dell'obbligo di correttezza , buona fede e cooperazione in generale ed in tema di trasparenza delle operazioni e servizi bancari e finanziari nonché la contrarietà alla diligenza qualificata del *bonus argentarius* nello svolgimento dell'attività professionale .

Chiede la cancellazione dei dati riferiti al ricorrente presenti nella Crif spa e nell'Experian spa.



Costituendosi , nelle controdeduzioni, l'Intermediario deduce di aver stipulato con il Cliente due contratti di finanziamento in data 23.10.2019 ( n. ....330 ) e 30.5.2020 ( n.....088) ;che , come comunicato in sede di riscontro al reclamo, ha provveduto a cancellare le segnalazioni in Experian, confermando al contempo quelle in Crif, per le quali era stato comunicato il preavviso il 20.10.2020 (prestito ....088) ed il 19.2.2021 ( prestito ....330) , messo a disposizione del Cliente nell'area riservata; che poiché il suddetto riscontro del 12 gennaio 2022 al reclamo è stato trasmesso al Cliente, con ritardo, il giorno successivo alla proposizione del ricorso, ha provveduto al rimborso della somma di euro 20,00 a titolo di spese sostenute dal ricorrente per la presentazione appunto del ricorso; che, quanto al profilo sostanziale, il Cliente ha corrisposto in ritardo una rata per ciascun finanziamento.

Chiede quindi non accogliersi le avverse avverse istanze .

Nelle repliche il ricorrente evidenzia la confusionarietà della Banca che nel nel riscontro al reclamo conferma la cancellazione in Experian ed in Crif delle segnalazioni per entrambe le linee di credito, salvo poi non provvedere in merito alla cancellazione in Crif , come riconosciuto nelle controdeduzioni .

Eccepisce che le evidenze fornite dall'Intermediario a comprova dell'invio del preavviso non sono idonee a provare l'assolvimento dell'obbligo in quanto prive di sottoscrizione ed in quanto non è stato allegato alcun documento che indichi l'autorizzazione del Cliente alla dematerializzazione delle comunicazioni con l'istituto di credito.

Con riguardo alla spedizione del preavviso del 19.2.2021 (prestito n. \*\*\*330), la segnalazione in CRIF veniva effettuata prima della spedizione del preavviso così rendendo vano lo scopo giuridico del preavviso ; con riferimento al preavviso del 21 ottobre 2020 relativo al finanziamento n.\*\*\*088 , lo stesso ( peraltro mai ricevuto ) nulla ha a che vedere con la segnalazione di oltre un anno dopo nell'ottobre 2021 .

Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso e la cancellazione della contestata segnalazione, salvo spontaneo adempimento della controparte.

L'Intermediario ribadendo quanto affermato in sede di controdeduzioni precisa di aver comunicato al Cliente, in sede di riscontro, la rettifica in Crif della segnalazione in seguito al mancato preavviso relativo alla franchigia (e non la cancellazione dell'intera segnalazione); che il preavviso di segnalazione relativo al finanziamento n.\*\*\*088, sebbene relativo ad un insoluto diverso rispetto a quello poi segnalato, è idoneo ad assolvere all'obbligo informativo anche con riguardo ai successivi ritardi. Conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Il ricorrente chiede genericamente la cancellazione delle segnalazioni negative presenti nei SIC per mancanza del presupposto formale deducendo espressamente in ricorso solo il contratto di finanziamento n.\*\*\*330, così come aveva fatto nel precedente reclamo .

Peraltro nella risposta al reclamo l'intermediario fa riferimento anche al contratto di finanziamento \*\*\*088 con il cliente intrattenuto così come ancora nelle controdeduzioni .Nello specifico, l'intermediario afferma che "per entrambi i finanziamenti in oggetto il cliente ha corrisposto con ritardo una rata per ogni finanziamento. Quanto sopra ha legittimato la banca a procedere, previo preavviso [...] ad effettuare le segnalazioni pregiudizievoli".

Il ricorrente nelle repliche contesta la ricostruzione effettuata dall'intermediario in merito alle segnalazioni relative ad ambedue i finanziamenti e insiste nell'accoglimento del ricorso.



Considerato che il *thema decidendum* è costituito dalle domande del ricorrente quale evincibili dal ricorso e dai reclami sempre riferibili al contratto n.\*\*\*330 , il Collegio ritiene di affrontare l'esame alla segnalazione relative alla sola linea di credito come versato in causa dal ricorrente .

Deve anzitutto darsi atto che risulta già cancellata dall'intermediario la segnalazione in Experian con conseguente cessazione della materia di contendere in punto .

Quanto al CRIF dalla disamina delle produzioni si osserva quanto segue.

Dalla Visura CRIF, relativa appunto al contratto di finanziamento n.\*\*\*330, allegata dall'Intermediario ed aggiornata al 31.12.2021, (mentre quella analoga del ricorrente è aggiornata ad agosto 2021 ) si ricava che: la prima segnalazione disposta dall'Intermediario risale al febbraio 2021; i pagamenti sono stati regolarizzati dal marzo 2021; il numero massimo di ritardi è pari a 1.

L'Intermediario con riferimento alla segnalazione in CRIF dichiara nelle repliche che ha effettuato una rettifica e non una cancellazione e in particolare che:

- con riferimento al finanziamento \*\*\*330 sul medesimo prestito è stata segnalata anche una franchigia per la rata del 10/2020; avendo riscontrato il mancato preavviso la Banca ha provveduto a rettificare la relativa segnalazione; la rettifica pertanto ha riguardato solo il mancato preavviso relativo alla franchigia e non l'intera segnalazione.

Venendo quindi alla valutazione della segnalazione in CRIF si osserva.

Quanto al presupposto sostanziale - non contestato dal ricorrente " non è in questa sede in contestazione il diritto della società resistente di recuperare il credito vantato .." - l'Intermediario riferisce che il Cliente ha corrisposto in ritardo una rata.

Quanto al presupposto formale l'Intermediario rappresenta che con riguardo al contratto di finanziamento n.\*\*\*330, ha pubblicato la comunicazione, datata 19.2.2021, nell'area riservata del Cliente presente sul suo home banking con la quale denunciava che non era stata ancora pagata la rata n 14 scaduta il 1 febbraio 2021 per € 123,06 e che se non fosse stata sanata entro 15 giorni dalla comunicazione la esposizione debitoria la Banca avrebbe provveduto ad una contribuzione negativa presso i Sistemi di Informazione Creditizia cui la stessa aderisce ( rispettivamente Crif spa ed Experian spa ) .

Con riguardo alla tempestività si rileva che la comunicazione, datata 19.2.2020, risulta relativa alla segnalazione effettuata in CRIF il 28 febbraio 2021 ; con riguardo, poi, all'effettiva ricezione, l'Intermediario rappresenta di aver informato di Cliente - tramite mail inviata all'indirizzo email censito nell'area anagrafica- di accedere all'area riservata per prendere visione della comunicazione pubblicata, ed allega la Schermata di "storia delle spedizioni", attestante l'invio automatico di un "preavviso di segnalazione ai SIC" in data 19.2.2021.

Con riguardo alle modalità di comunicazione e prova del ricevimento dei preavvisi, si ha presente che in data 12/09/2019 è stato approvato, con provvedimento n. 163 del Garante per la protezione dei dati personali, il nuovo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti. Ne è prevista la piena operatività a seguito dell'accreditamento dell'organismo di monitoraggio (ai sensi di quanto disposto dagli artt. 40 e 41 del GDPR). Nelle more i SIC sottoscrittori del Codice si sono impegnati ad applicarne regole e principi sin dalla sua approvazione, al fine di garantire continuità rispetto a principi e regole già esistenti nel precedente Codice deontologico, adattando quindi, progressivamente, i propri processi interni alle nuove regole entro sei mesi dall'approvazione (entro, dunque, il 12 marzo 2020).

Nella sezione Allegato 1 – Preavviso di segnalazione – ha precisato quindi che si considera idoneo a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione del primo ritardo anche "la messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del



*cliente. Il documento contenente il preavviso è messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (qualora, ad esempio, il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area), nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio), accompagnata da un messaggio sms, istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".*

*È previsto che "il preavviso, se inviato con una delle modalità di seguito indicate, previamente concordate con l'interessato, si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione".*

La presunzione di conoscenza del destinatario del preavviso viene superata, secondo l'Allegato 1, solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione.

Nella fattispecie quanto alla prova che la modalità di comunicazione attraverso l'area riservata dell'Home Banking sia stata concordata con il Cliente e che questi vi abbia fatto preventivo accesso, non sono agli atti le condizioni contrattuali relative ai finanziamenti, pertanto non è possibile verificare se vi fosse una pattuizione specifica a ricevere segnalazioni di preavviso attraverso comunicazioni pubblicate nell'area personale.

In ogni caso deve rilevarsi che trattandosi di segnalazione di tipo negativo in SIC, a carico di persona fisica, è pacifico che il preavviso costituisce condizione di validità della segnalazione per consolidata giurisprudenza dell'ABF.

Deve nella fattispecie allora rilevarsi che il ricorrente lamenta comunque che di fatto gli è stato impedito di poter intervenire per evitare le contestate segnalazioni e che lo stesso Autorità Garante ha stabilito che in ossequio al principio di proporzionalità ex art 9 L 675/96 "specie nei casi di minore importo, con rate di modesta entità le segnalazioni delle morosità devono essere effettuate alle centrali rischi solo in caso di mancato pagamento di consistenti somme e gravi ritardi"

La giurisprudenza condivisa dei Collegi è nel senso quindi che la comunicazione prevista dall'art 4 comma 7 del Codice Deontologico deve essere specifica e puntuale proprio perchè il preavviso deve consentire al Cliente in relazione ad un ben individuato adempimento di evitare conseguenze pregiudizievoli attraverso il tempestivo pagamento del debito.

Deve allora rilevarsi che nella fattispecie il preavviso (del 19 febbraio) concedeva espressamente al Cliente, come d'uso, un termine di 15 giorni per l'adempimento, ma l'Intermediario non ha atteso e provveduto dopo poco alla segnalazione (il 28 febbraio): tale comportamento evidenzia una anomalia che, valutata nell'ambito dei doveri di buona fede, diligenza e cooperazione tra le parti, tende a rendere inutile il preavviso, vanificando la *ratio* dell'istituto laddove oltretutto lo si apprezzi in un contesto di importo debitorio e per un ritardo assai modesto qual nel caso in esame.

Deve quindi dichiararsi la illegittimità della segnalazione contestata ed ordinarsene la totale cancellazione.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CRIF con riferimento al contratto di finanziamento n. \*\*\*330. Dichiara nel resto cessata la materia del contendere.**

**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

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA