

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) DOLMETTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PALMIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 06/02/2024

FATTO

L'istante si rivolge all'Arbitro lamentando di essere stata illegittimamente segnalata in SIC dall'intermediario per un contratto di prestito personale, sottoscritto in data 05/11/2018.

La stessa, in particolare, asserisce di non avere ricevuto dal convenuto alcun preavviso, in spregio all'art. 4, co. 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i sistemi di informazione creditizia e dell'art. 125, co. 3, del TUB. Ciò premesso la ricorrente, insoddisfatta della prodromica interlocuzione con la controparte, si rivolge al Collegio per ottenere in via principale la cancellazione della segnalazione e, in via subordinata, il risarcimento del danno - pari ad € 500,00 - per la mancata concessione di altri prestiti, oltre alla refusione delle spese legali. L'intermediario rileva preliminarmente che la cliente aveva già presentato un ricorso sotteso alla richiesta di cancellazione della segnalazione, ma tale procedimento era stato dichiarato estinto a seguito della rinuncia dell'istante, dal momento che lo stesso resistente aveva proceduto ad un aggiornamento della posizione per mero spirito conciliativo. Ciò premesso, espone che il perdurante inadempimento della cliente ha comportato la segnalazione dei dati negativi presso i SIC.

La ricorrente, inoltre, è stata perfettamente edotta in sede di conclusione del contratto delle condizioni per le quali sarebbe avvenuta la segnalazione nonché sui tempi di conservazione dei relativi dati.



L'intermediario precisa di avere inviato il preavviso presso l'indirizzo di residenza della controparte, previo invio di sms/mail di notifica, oltre ad averlo messo a disposizione nell'area riservata della cliente. Quest'ultima, inoltre, in precedenti occasioni provvedeva a sanare alcune morosità sulle coordinate bancarie indicate sul preavviso, con ciò dimostrando in via indiretta l'avvenuta ricezione di tali comunicazioni. Per quanto concerne la richiesta di spese legali, infine, non ritiene la domanda suscettibile di accoglimento, atteso che il ricorso all'Arbitro non necessita di assistenza professionale.

In sede di conclusioni l'intermediario chiede al Collegio di: "1 di respingere il ricorso in relazione alla richiesta di cancellazione delle negatività presso i SIC in quanto correttamente notificata e ricevuta dalla ricorrente; 2 di rigettare la richiesta di liquidazione di altri importi, comprese le € 20,00 per la presentazione del ricorso stesso, in quanto infondata in fatto ed in diritto".

La ricorrente fa presente, in sede di repliche, di avere ritirato il precedente ricorso in quanto era stato erroneamente inserito un diverso numero del contratto, ribadendo che da parte dell'intermediario non è stata fornita alcuna prova in ordine alla ricezione delle comunicazioni effettuate.

Il resistente reitera nelle controrepliche le argomentazioni svolte nelle controdeduzioni, evidenziando che l'istante non ha assolto ai propri obblighi contrattuali né ha replicato in ordine alla circostanza di avere avuto regolare accesso alla propria area riservata.

DIRITTO

La segnalazione oggetto di contestazione deriva dagli insoluti pagamenti delle rate di un prestito personale, stipulato tra le parti in data 05/11/2018. Si rileva preliminarmente che la cliente aveva presentato un primo ricorso in data 11/09/2023, dichiarato estinto dal Collegio in data 11/10/2023 per intervenuta rinuncia dell'istante, che aveva rappresentato una "errata presentazione del ricorso". L'intermediario fa presente che, per mero spirito conciliativo, aveva provveduto alla cancellazione delle iscrizioni pregiudizievoli sino al mese di agosto 2022.

Con l'odierno ricorso, invece, la cliente contesta la legittimità delle segnalazioni effettuate dalla controparte a partire dal mese di settembre 2022.

Il ricorso appare fondato e merita di essere parzialmente accolto per le considerazioni che seguono.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, la legittimità della segnalazione sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; dall'altro, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare la cliente della prima iscrizione pregiudizievole.

Sotto il primo profilo la ricorrente non formula alcuna specifica contestazione, dal momento che l'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, allega un estratto-conto del finanziamento in questione, da cui risultano irregolarità nel pagamento di alcune rate.

Tali evidenze confermano la morosità della ricorrente e, quindi, la sussistenza del requisito sostanziale della segnalazione.

Per quanto concerne il profilo formale, invece, la cliente lamenta la mancanza dell'invio del preavviso di segnalazione del proprio nominativo nei SIC. A tale proposito, si rileva che la legittimità della segnalazione consegue al rispetto del presupposto formale, in ragione del quale l'intermediario è tenuto a preavvisare il soggetto finanziato in relazione alla prima segnalazione pregiudizievole (art. 125, co. 3, T.U.B. e art. 4, co. 7, del Codice deontologico per i SIC).



Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF è onere dell'intermediario fornire la prova di avere tempestivamente preavvisato il debitore dell'imminente segnalazione, trattandosi di un atto recettizio (Collegio di Coordinamento ABF, nn. 3089/12, 3499/12, 3500/12 e 3503/12). Tale preavviso deve avere luogo almeno quindici giorni prima della segnalazione, dovendo essere comunicato sia ai debitori che agli eventuali garanti (ex plurimis, Collegio ABF Bari, n. 21116/21; Collegio ABF Bologna, n. 18731/20; Collegio ABF Roma, n. 7314/16). Il relativo onere probatorio risulta soddisfatto e la ricezione potrà considerarsi provata soltanto sulla base degli elementi di fatto risultanti dagli atti della controversia.

La visura SIC prodotta dalla ricorrente, aggiornata al 31/05/2023, dà atto di una prima iscrizione effettuata nel mese di settembre 2022. L'intermediario, invece, produce il sollecito di pagamento dell'8/05/2019, recante l'informativa che in caso di mancato pagamento il nominativo della cliente sarebbe stato iscritto presso le banche dati private, senza fornire alcuna evidenza in ordine all'avvenuta ricezione dello stesso.

Il convenuto, inoltre, deposita il testo di due lettere di preavviso successive alla segnalazione, datate 01/10/2022 e 01/06/2023, senza tuttavia fornire alcuna prova in ordine alla relativa ricezione.

L'intermediario, inoltre, asserisce che tali comunicazioni sono state rese disponibili anche nell'area riservata accessibile on-line dalla cliente, la quale sarebbe stata resa edotta dell'avvenuta pubblicazione previo invio di sms/mail. In proposito, si osserva che tale modalità di comunicazione sembrerebbe rientrare tra quelle espressamente contemplate dall'Allegato 1 al nuovo Codice Deontologico, che esplicita le modalità di invio necessarie al fine di considerare adempiuto l'obbligo di preavviso.

Il preavviso si presume conosciuto da parte del destinatario quando: a) il documento recante tale informativa sia stato messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio); b) sia accompagnata da un messaggio sms istantaneo o da una e-mail che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata; c) tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato. I Collegi ABF verificano di volta in volta la sussistenza dei requisiti di cui sopra, necessari per presumere la ricezione del preavviso (ex plurimis, Collegio ABF Roma, n. 623/23).

Dalla documentazione versata in atti, tuttavia, l'intermediario non fornisce alcuna evidenza della messa a disposizione del preavviso di segnalazione in tale area riservata, né dell'eventuale consultazione dello stesso da parte della cliente (in senso conforme, Collegio ABF Roma, n. 1308/23 e Collegio ABF Milano, n. 11459/22).

Anche per quanto concerne la tempestività del preavviso si evidenzia che il resistente non fornisce alcuna evidenza in ordine all'avvenuta ricezione della comunicazione almeno quindici giorni prima della segnalazione.

Ne consegue che, stante l'assenza di prova in relazione al regolare invio e consegna del preavviso di segnalazione da parte dell'intermediario, deve essere accolta la domanda di cancellazione della segnalazione negativa in SIC.

La ricorrente chiede, inoltre, il risarcimento del danno, pari ad € 500,00, per la mancata concessione di altri prestiti. Tale domanda non può trovare accoglimento, atteso che risulta formulata per la prima volta in sede di proposizione del ricorso nonché per l'assenza di elementi probatori.

Parimenti non può trovare accoglimento la domanda di liquidazione delle spese professionali, dal momento che anche tale domanda è stata formulata per la prima volta all'interno del ricorso e la richiesta non appare fornita di alcuna notula giustificativa.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO