

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) CATTALANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA CATTALANO

Seduta del 14/05/2025

FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 12/07/2024, riferiva i fatti di controversia che possono essere sintetizzati come segue:

- di essere stato segnalato in CRIF, CTC ed EXPERIAN in relazione alla carta di credito n. C***820;
- di non aver mai ricevuto gli SMS contenenti i preavvisi di segnalazione nelle suddette banche dati.

Spiegava conclusioni chiedendo la cancellazione della posizione relativa alla carta n.***820 dalle banche dati CRIF, CTC ed EXPERIAN.

Si costituiva con controdeduzioni l'intermediario resistente che ha rappresentato le proprie argomentazioni che si possono, *per summa capita*, così riassumere:

- la parte ricorrente è titolare del rapporto di carta di credito n.***820, dal 26/11/2019;
- al momento della sottoscrizione del contratto, la parte ricorrente dichiarava di aver preso atto dell'informativa in materia di protezione dei dati personali e del Codice di condotta sui gestori delle banche dati private (SIC) prestando il consenso;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il cliente aveva altresì approvato le condizioni generali del contratto e, in particolare, gli artt. 8 e 15 che prevedevano l'invio delle comunicazioni anche a mezzo di SMS ed altri servizi di messaggistica;
- la parte ricorrente era incorsa in ritardi nella restituzione dell'importo finanziato;
- in data 22 agosto 2022 era stato consegnato al ricorrente un messaggio con il quale veniva informato che i ritardi dei pagamenti sarebbero stati registrati presso le banche dati come previsto dall'informativa privacy consegnata;
- evidenziava di aver inoltrato il preavviso di segnalazione presso i SIC tramite SMS all'utenza telefonica intestata al ricorrente (n. +39***58) e dallo stesso indicato al momento della stipula del contratto;
- la società terza K*** aveva attestato l'invio dell'SMS contenente il preavviso di imminente segnalazione alla suddetta utenza telefonica;
- in ragione dei reiterati ritardi nel pagamento delle rate, in data 30/07/2022 la parte ricorrente era stata dichiarata decaduta dal beneficio del termine;
- rilevava di aver inviato il preavviso di segnalazione nei SIC sia tramite posta cartacea che tramite SMS all'utenza telefonica n. +39***58.

Spiegava conclusioni chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Con l'odierno ricorso parte ricorrente debitore principale di un rapporto di finanziamento concluso con la convenuta (carta di credito) lamenta l'illegittimità di una segnalazione nella banca dati CRIF (EURISC), CTC ed Experian.

La parte resistente ha prodotto evidenza del SECCI della carta di credito ad opzione n.***820, sottoscritto in data 26/12/2019, per un importo totale del credito (linea di credito/fido) di € 1.500,00 e dell'estratto conto del rapporto da cui risultano alcuni ritardi nel pagamento delle rate

L'esistenza delle segnalazioni in contestazione è pacifica, così come la qualifica di persona fisica/consumatore in capo a parte ricorrente.

Trattasi di segnalazione di tipo negativo e, in particolare, di finanziamento non rimborsato con gravi morosità.

Delle suddette segnalazioni viene contestata l'illegittima iscrizione e ne viene chiesta la cancellazione.

In particolare parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione che per le persone fisiche è condizione di legittimità alla segnalazione.

Va chiarito, in premessa, che il principio per cui le segnalazioni pregiudizievoli nelle centrali rischi debbano essere accompagnate da una informativa al cliente si è progressivamente affermato in ragione della crescente attenzione dedicata nel tempo alla tutela della privacy e alla valorizzazione in concreto del singolo rapporto contrattuale intermediario/cliente, con i connessi doveri di protezione gravanti sul primo, peraltro già discendenti dai generali doveri di buona fede e correttezza.

In tale contesto, l'obbligo di preavviso ha assunto una duplice funzione: da una parte, si pone come pre condizione per il lecito trattamento dei dati personali; dall'altra parte, come ogni obbligo di protezione, costituisce integrazione della regola contrattuale che impone la salvaguardia degli interessi del cliente (quale controparte dell'intermediario).

Attualmente, i doveri di informazione posti in capo all'intermediario per le segnalazioni negative trovano disciplina in maniera più significativa nelle seguenti fonti che possono essere assunte come coordinate ai fini del decidere:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

a) per i soli clienti consumatori, dall'art. 125, comma 3, TUB (decreto legislativo n. 385/1993): *"I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma"*:

b) ancora per i soli clienti consumatori, all'art. 4 della Circolare della Banca d'Italia n. 139/1991: *"Il cliente consumatore, ai sensi dell'articolo 125 del TUB, va informato quando, per la prima volta, viene classificato 'negativamente' (ossia quando si evidenzia un inadempimento persistente o una sofferenza); tale informativa deve essere preventiva, cioè va trasmessa prima dell'invio della prima segnalazione 'negativa' (...) La comunicazione preventiva è volta a garantire la trasparenza nel rapporto con il cliente, non può essere strumentale alla più agevole riscossione del credito da parte dell'intermediario segnalante, né può essere utilizzata per sollecitare il debitore ad adempiere"*; nonché, rispetto alla medesima circolare, il cap. 2, sez. II, par. 5, s. 5: *"gli intermediari devono informare per iscritto il cliente e gli eventuali coobbligati (garanti, soci illimitatamente responsabili) la prima volta che lo segnalano a sofferenza (...). Tale obbligo non configura in alcun modo una richiesta di consenso all'interessato per il trattamento dei suoi dati"*.

c) infine, per le sole segnalazioni alle centrali rischi private, l'art. 5, comma 6, del Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti emanato in attuazione degli artt. 12 e 117 del Codice della privacy:

"Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato".

Parte resistente per contrastare le avversarie pretese ha depositato le visure CRIF e CTC che risultano aggiornate al 31/12/2023, mentre quella EXPERIAN al 31/07/2022.

Specificatamente risultano segnalazioni a nome della parte ricorrente di tipo negativo a far data dal 06/2022 per CRIF e dal 05/22 per CTC ed EXPERIAN; per CTC risulta anche un primo ritardo al 01/22 poi regolarizzato.

Vero è che parte resistente è tra gli enti segnalanti e risultano segnalazioni anche da altri intermediari.

Quanto al preavviso questo risulta in atti e che, per il relativo invio, l'intermediario ha utilizzato un duplice sistema di spedizione: posta ordinaria ed SMS.

Per quanto concerne la prima modalità di invio, la parte ricorrente ha prodotto evidenza di una missiva contenente il preavviso, datata 04/06/2022, e di una successiva del 30/07/2022 a mezzo della quale veniva comunicata la decadenza dal beneficio del termine, sprovvista di preavviso di segnalazione. Tale documentazione risulta essere in possesso della parte ricorrente a seguito di ricezione in riscontro al reclamo da parte dell'intermediario.

Entrambe le comunicazioni non risultano corredate da prove relative all'invio e alla ricezione e come tali non sono di sostegno alla tesi di parte resistente.

L'intermediario, però, ha riferito altresì di aver inviato n.2 preavvisi mediante SMS all'utenza telefonica della parte ricorrente.

Il Collegio rileva a tale ultimo proposito che:

- le Condizioni Generali di Contratto all'art. 15 prevedono espressamente, oltre all'onere in capo al cliente di comunicare eventuali variazioni dei propri recapiti, la possibilità d'invio delle comunicazioni tramite tra l'altro la messaggistica istantanea;
- la clausola è stata espressamente sottoscritta dal ricorrente;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il numero di telefono al quale l'intermediario ha inviato gli SMS controversi corrisponde a quello di dichiarato dal ricorrente in sede di stipula del contratto;
- la stessa parte ricorrente produce evidenza di due dichiarazioni della compagnia fornitrice del servizio di SMS circa l'invio di n.2 messaggi in data 06/06/2022 e 16/07/2022 all'utenza indicata dal cliente in sede di stipula del contratto n. +39****58.

A ulteriore approfondimento in merito alle citate comunicazioni il Collegio annota, però, che solo il messaggio del 06/06/2022 contiene un preavviso di segnalazione nei SIC, laddove il successivo SMS del 18/07/2022 ha ad oggetto il preavviso di segnalazione nella Centrale di Allarme interbancaria.

Di più i log forniti presentano la data di accettazione da parte della società che offre il servizio di invio ("accepting date"), ma non il momento dell'eventuale ricezione da parte del cliente.

Tale ultima circostanza è dirimente ai fini del decidere.

Il Collegio, infatti, in conformità agli orientamenti condivisi dei Collegi, ritiene che sono idonee a provare la ricezione del preavviso di segnalazione esclusivamente le evidenze in cui risulti valorizzato il campo "notifica/recapito al cliente".

Si richiamano in merito le argomentazioni espresse dal Collegio di Roma, con decisione n. 2843/2025, secondo cui "[...] Parte ricorrente contesta la legittimità delle segnalazioni negative effettuate dalla resistente presso i SIC per carenza del presupposto formale. Domanda il risarcimento del danno non patrimoniale e la rifusione delle spese legali.

Ella ha prodotto la visura CTC, con dati aggiornati al maggio del 2024, da cui emerge che è stata segnalata per la prima volta nel mese di luglio 2022. A partire dal mese di novembre 2022 è segnalata anche per decadenza dal beneficio del termine. Lamenta la mancata ricezione del preavviso a norma dell'art. 5, comma 6, Codice di condotta.

Sul punto mette conto rilevare che la funzione del preavviso consiste nel rendere edotto l'interessato delle conseguenze dell'inadempimento sì da poterlo sanare precedentemente all'iscrizione nelle banche dati creditizie.

In base al consolidato orientamento dell'Arbitro spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in SIC.

A supporto di quanto dedotto l'intermediario produce una serie di documenti.

Anzitutto una missiva di preavviso datata 3 settembre del 2022. Essa, tuttavia, non è corredata da alcuna prova relativa all'invio o alla ricezione della stessa.

In secondo luogo, un SMS del settembre del 2022. Esso, tuttavia, oltre a non essere stato inviato al numero indicato dal ricorrente al momento della conclusione del contratto di finanziamento, non è assistito da una tracciatura che consenta di attestare con sicurezza la data e l'ora della ricezione. Si tratta di una circostanza che – come sancito anche da un precedente di codesto Collegio (Coll. Roma, dec. n. 12871 del 2023) – impedisce di dimostrare l'effettiva ricezione da parte del ricorrente. Esso, da ultimo, è successivo alla segnalazione in SIC.

In terzo luogo, una missiva del 5 dicembre del 2022 contenente la comunicazione di prossima decadenza dal beneficio del termine e imminente segnalazione in SIC. Essa, tuttavia, oltre ad essere successiva alla data della segnalazione, non è corredata da alcuna prova relativa all'invio o alla ricezione.

Da ultimo, una lettera raccomandata del 31 dicembre del 2022 con la quale il ricorrente è stato effettivamente dichiarato decaduto dal beneficio del termine ed è stato dato preavviso di segnalazione in CR. Quest'ultimo oltre a non essere, in sé, suscettivo di integrare un avviso di segnalazione anche in SIC (Coll. Roma, dec. n. 20292 del 2019) è tuttavia certamente successivo alla segnalazione.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Alla luce di quanto premesso consegue che l'intermediario non ha prodotto documentazione idonea ad attestare la ricezione del preavviso".

Conforta la decisione assunta anche l'ulteriore valutazione circa il fatto che i preavvisi inviati mediante posta ordinaria del 04/06/2022 e mediante SMS del 06/06/2022 risultano coevi al primo periodo segnalato in CRIF (06/2022) e successivi al primo periodo segnalato in CTC ed EXPERIAN (05/2022): di contro, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile. L'intermediario nulla ha riferito in merito.

In accoglimento del ricorso spiegato, quindi, il Collegio accerta l'illegittimità delle segnalazioni contestate e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso ai sensi di cui in motivazione.

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

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA