

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA MIRABELLI

Seduta del 18/11/2025

FATTO

Parte ricorrente, con ricorso depositato in data 24.07.2025, contesta l'esistenza del presupposto formale della segnalazione effettuata dall'intermediario nei SIC. In particolare, lamenta di non aver ricevuto alcuna comunicazione di preavviso circa l'imminente segnalazione e di non aver mai sottoscritto le condizioni generali del contratto o la documentazione privacy aggiornata; in mancanza di detta documentazione, non è possibile verificare la corrispondenza dell'indirizzo indicato sulle raccomandate (trasmesse dall'intermediario in risposta al reclamo) e quello indicato dal cliente per le comunicazioni. Eccepisce infine che la segnalazione sarebbe stata effettuata senza rispettare il termine di 15 giorni dal preavviso previsto dalla normativa. Ciò premesso, il ricorrente chiede a codesto Arbitro adito la cancellazione delle segnalazioni, oltre al riconoscimento di un danno all'immagine pari ad euro 5.000,00.

L'intermediario precisa ed eccepisce che parte ricorrente è titolare di un prestito personale rispetto al quale sono emersi numerosi ritardi nei pagamenti delle rate previste nel piano di ammortamento e che la prima notizia relativa alle irregolarità sopra indicate è stata resa nota a partire dal giorno 12/2/2025 in CTC e dal 13/6/2025 in CRIF. La banca ha inviato a mezzo raccomandata A/R, presso l'indirizzo comunicato in sede contrattuale, le lettere di sollecito alla regolarizzazione della posizione contenenti anche il preavviso di imminente segnalazione ai SIC e la prima comunicazione di sollecito e preavviso è stata regolarmente inviata al cliente in data 11 novembre 2024. Tale comunicazione, obbligatoria per

legge, è finalizzata a informare il cliente della sua posizione debitoria e a concedergli un congruo lasso di tempo per regolarizzarla ed evitare la segnalazione nelle banche dati. L'invio di questo preavviso è il primo e fondamentale adempimento procedurale da parte dell'istituto di credito. Come si evince dalla cartolina di ricevimento, risulta che la lettera non è stata ritirata e la notifica si è perfezionata in data 31/12/2024 per compiuta giacenza, dunque, il periodo intercorso tra l'invio del preavviso e la segnalazione effettiva non solo è stato rispettato, ma è stato ampiamente superato il termine minimo di 15 giorni previsto dalla legge anche perché non risultano comunicate alla banca variazioni dell'indirizzo indicato dal cliente in sede di stipula. Per quanto concerne invece la contestazione relativa alla "mancata sottoscrizione della privacy aggiornata alle attuali normative e le condizioni generali del contratto di finanziamento sottoscritte", la banca precisa che, in data 4/3/2024, il ricorrente ha debitamente sottoscritto per accettazione l'Informativa Privacy ai sensi degli Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"). Conclude la Banca, chiedendo a codesto Arbitro di respingere il ricorso poiché infondato.

In sede di repliche parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso sostenendo che dal documento di tracciabilità della raccomandata allegato dall'intermediario non emerge la prova di effettiva ricezione ma solo la spedizione.

In sede di controrepliche parte resistente insiste perché sia dichiarata l'infondatezza delle contestazioni avanzate dal cliente, in quanto le stesse attengono a profili documentali e contrattuali che risultano regolarmente adempiuti dall'istituto.

DIRITTO

Parte ricorrente, persona fisica, contesta il mancato rispetto delle garanzie procedurali, che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione negativa; richiede dunque la cancellazione della segnalazione iscritta dalla convenuta presso Crif e Ctc, in quanto non preceduta da preavviso ai sensi dell'art. 5, comma 6, del nuovo codice di Deontologia e Buona condotta nei SIC (presupposto formale).

Trattasi in particolare, di una segnalazione negativa, attestante la presenza di rate impagate di un finanziamento a far tempo dal mese di ottobre 2024.

A questo riguardo il Collegio rammenta che la funzione del preavviso è quella di rendere edotto l'interessato delle conseguenze dell'inadempimento, dandogli la possibilità di sanarlo prima che si proceda all'iscrizione nelle banche dati creditizie.

Il preavviso deve avvenire almeno quindici giorni prima della segnalazione ed il relativo obbligo sussiste in caso di segnalazione riguardante persone fisiche, siano esse consumatori o non consumatori.

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 un SIC.

In particolare, l'intermediario deve dimostrare la ricezione del preavviso, in quanto atto recettizio.

A questo proposito, l'intermediario fornisce prova documentale di aver inviato dal novembre 2024 al luglio 2025 a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo comunicato in sede contrattuale dal ricorrente, le

lettere di sollecito alla regolarizzazione della posizione contenenti anche il preavviso di imminente segnalazione nei SIC e che la notifica di tali missive si è perfezionata per compiuta giacenza.

Tanto premesso, si rammenta che l'art. 125, c. 3, TUB dispone che *«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»*. Dal canto suo, l'art. 5, comma 6, del Codice deontologico dispone che: *“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.”*

Sulla prova dell'effettiva ricezione del preavviso, il Garante per la Privacy ha precisato, con provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, che: *“al fine di rispondere alla ratio della norma, sia imprescindibile considerare il preavviso di imminente segnalazione un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 c.c., con la conseguenza che, per la legittimità della segnalazione nei “Sic”, i titolari del trattamento (cioè gli operatori bancari e finanziari) debbano essere in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso” e che pertanto “in alternativa all'invio delle comunicazioni a mezzo posta di uso tradizionale (quali la raccomandata con ricevuta di ritorno e il telegramma, strumenti espressamente previsti dall'art. 9-bis della legge 12 dicembre 1990, n. 386 per il preavviso di iscrizione nella Centrale di Allarme Interbancaria-CAI in caso di emissione di assegni in mancanza di provvista), gli operatori si potranno avvalere dei mezzi considerati legalmente equivalenti, come la posta elettronica certificata. Ovviamente saranno anche considerati correttamente ricevuti i preavvisi che risulteranno noti all'interessato in virtù di successivi comportamenti significativi di quest'ultimo”*.

Nel caso di specie, il Collegio ritiene che dev'essere riconosciuta la legittimità della segnalazione; infatti, la stessa è stata resa nota dal giorno 12/02/2025 in CTC e dal 13/06/2025 in CRIF, a fronte di un primo preavviso del 11/11/2024 la cui notifica si è perfezionata, come provato in atti, per compiuta giacenza.

Parte ricorrente contesta infine, la mancata sottoscrizione della *“privacy aggiornata alle attuali normative”* e delle condizioni generali del contratto ma, a tal riguardo, l'intermediario ha allegato copia della documentazione debitamente sottoscritta dal ricorrente e, in particolare, sia della copia del contratto di finanziamento, sia del modulo Secci con allegata l'informativa privacy regolarmente sottoscritta dal ricorrente.

Alla luce di tutto quanto sopra, il Collegio non accoglie il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE