

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 25/11/2025

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Rappresenta di essere stato segnalato dall'intermediario resistente nelle banche dati CRIF e CTC.
- Tali segnalazioni sono illegittime in quanto non precedute da alcun preavviso, in violazione dell'art. 4, commi 4 e 7, del Codice deontologico applicabile.
- L'intermediario non ha fornito prova né dell'invio, né dell'avvenuta ricezione delle segnalazioni, limitandosi a sostenere di aver trasmesso il preavviso attraverso la sua pubblicazione nell'area personale seguita da un sms alert all'utenza indicata nel contratto.

- Tuttavia, dalla documentazione inviata si evince che per un problema tecnico, tale sms non è mai arrivato.
- È venuto a conoscenza della segnalazione, quindi, solo a seguito di un rifiuto di finanziamento.
- Parte ricorrente chiede di disporre la cancellazione della segnalazione in CRIF e CTC.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Nel mese di gennaio 2021 parte ricorrente ha stipulato il contratto di credito finalizzato n. **069.
- A causa dei ritardi nei pagamenti verificatisi nel corso del finanziamento, ha segnalato la ricorrente presso i SIC CRIF e CTC a seguito di regolare preavviso del 13.05.2022, pubblicato nell'area clienti in data 14.05.2022.
- Nella stessa data, ha inviato alla ricorrente un apposito sms alert, consegnato al numero di cellulare riportato nel contratto (**241) così da avvisarla dell'avvenuta pubblicazione nell'area clienti.
- La ricorrente si limita a riferire che, per un problema tecnico, tale sms non sarebbe stato ricevuto.
- Tuttavia, dalle tracciature, si evince che il messaggio è stato regolarmente consegnato all'utenza indicata.
- L'adempimento dell'obbligo di preavviso risulta quindi garantito in conformità al Codice di Condotta applicabile.
- La ricorrente ha accettato le condizioni generali di contratto e ha approvato specificamente tale modalità di comunicazione.
- L'attrice, inoltre, non ha fornito alcuna prova di una eventuale impossibilità di avere notizia della comunicazione, come richiesto dal Codice di condotta.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso stante la legittimità delle contestate segnalazioni.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente, debitrice dell'intermediario in ragione di un contratto di credito finalizzato, lamenta la legittimità delle segnalazioni pregiudizievoli in CRIF e CTC, appostate a causa del ritardo nei pagamenti, in quanto non precedute dal preavviso previsto dal Codice deontologico e ne chiede pertanto la cancellazione.

Parte ricorrente ha allegato le visure CRIF e CTC. Dalla prima, aggiornata al 31.03.2023, risulta che la prima segnalazione è stata effettuata nel giugno 2022 ed è relativa a n. 2 rate scadute e non pagate. Risulta, inoltre, alla voce "altre segnalazioni" una prima segnalazione a giugno 2022 che segnala il fatto che il cliente "non sta pagando pienamente le rate, ma sta pagando acconti". Dalla seconda emerge che l'intermediario ha segnalato il ritardo nel pagamento di una rata a maggio 2022.

Parte ricorrente contesta la mancata ricezione di idoneo preavviso di segnalazione. L'intermediario, dal canto suo, rappresenta di aver pubblicato la comunicazione di preavviso afferente al prestito personale *de quo* nell'area riservata della ricorrente in data 14.05.2022, precisando di averle inviato un sms alert al numero di telefono cellulare riportato nel contratto, al fine di avvisarla dell'avvenuta pubblicazione

dei suddetti documenti nella suddetta area. Il convenuto versa in atti le evidenze del preavviso di segnalazione datato 13.05.2022, della messa a disposizione delle comunicazioni nell'area riservata della ricorrente e delle tracciatore che documentano l'invio e la consegna degli sms alert di notifica di deposito dei preavvisi nella summenzionata area. Sono altresì in atti stralci del contratto di finanziamento in cui è indicato il numero di cellulare della ricorrente.

Dalle evidenze ora indicate il Collegio desume che la denominazione del documento pubblicato nell'area riservata è "Preavviso segnalazione SIC" e che l'utenza telefonica indicata nel contratto coincide con quella presente nelle tracciatore degli sms alert inviati. Detto messaggio di avviso risulta ricevuto dall'utenza della ricorrente in data 14.05.2022. Il Collegio rileva che il testo dell'sms non contiene il riferimento alla tipologia di documento (ovvero preavviso SIC), ma comunica la presenza di un nuovo documento facendo specifico riferimento al numero della pratica. L'intermediario ha, inoltre, prodotto evidenza dell'adesione della ricorrente al servizio di ricezione delle comunicazioni online in fase di sottoscrizione dei contratti (cfr. punto 8 delle condizioni generali di contratto): la relativa clausola è stata oggetto di approvazione specifica da parte dell'attrice.

Ciò posto in punto di fatto, con riferimento all'utilizzo di modalità digitali di invio del preavviso di segnalazione, il Collegio evidenzia che secondo l'art. 5, comma 6, del Codice deontologico le "modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell'Allegato 1 al presente Codice di condotta". Detto Allegato dispone che il preavviso, per quanto di interesse, si presume conosciuto da parte del destinatario quando: sia messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (home banking o analogo servizio a cui il cliente, ad esempio, ha già effettuato accesso); sia 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; tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato.

Inoltre, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, secondo l'orientamento condiviso quest'ultimo potrà essere considerato legittimo quando il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione ovvero nel caso in cui il preavviso richiami precedenti comunicazioni trasmesse al cliente dalle quali siano desumibili riferimenti al rapporto oggetto di segnalazione e alla relativa morosità. Pertanto, i Collegi ABF non considerano valido un preavviso in cui non sia riportata l'indicazione del rapporto e/o del debito a cui si riferisce e questi non siano ricavabili nemmeno per relationem tramite il rinvio a precedenti avvisi o lettere di messa in mora.

Sulla base di quanto puntualizzato dal punto di vista normativo, il Collegio ritiene che nel caso in esame siano state soddisfatte le condizioni di legittimità del preavviso e dimostrato che l'sms alert è stato ricevuto dalla ricorrente e che quindi le modalità di invio esaminate, compreso il contenuto dell'SMS, siano idonee a determinare l'operatività della presunzione di conoscenza di cui all'Allegato 1 (in tal senso, per due casi analoghi, v. Collegio di Palermo, n. 3379/2025 e Collegio di Bologna, n. 9758/2024).

Ritenuto quanto sopra, il Collegio osserva che occorre altresì valutare se detti preavvisi risultano tempestivi rispetto alle segnalazioni in contestazione. Secondo l'orientamento condiviso, alla luce del tenore degli artt. 125, comma 3, TUB e 5, comma 6, del Codice di condotta per i SIC, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile. Si rammenta, inoltre, che il Collegio di Coordinamento ha affermato in proposito il seguente principio di diritto: "La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso. Resta ferma l'illegittimità delle segnalazioni precedenti al preavviso, che vanno quindi cancellate" (n. 4632/2023).

Con riferimento al caso di specie, avuto riguardo alla data di messa a disposizione delle comunicazioni di preavviso, ossia il 14.05.2022, il Collegio rileva che quest'ultimo risulta tempestivo rispetto alle segnalazioni effettuate in CRIF (alla luce del preavviso del 14 maggio e della segnalazione a decorrere da giugno). Relativamente alle segnalazioni in CTC, si rileva che il termine di 15 giorni può ritenersi decorso alla luce del fatto che il preavviso è del 14 maggio e l'iter di segnalazione prevede che, a fine mese, gli intermediari comunichino alle banche dati le iscrizioni per il mese corrente. Pertanto, è assolto anche il requisito della tempestività del preavviso rispetto alle segnalazioni in contestazione.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE