Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 17/12/2025

FATTO

La società ricorrente contesta la permanenza di segnalazioni negative relative a un mutuo e finanziamento, per ritardi minimi e regolarizzati da oltre 12 mesi, effettuate in un SIC privato dall'intermediario, *"senza aggiornamento e senza preavviso al garante persona fisica".*
In seguito alla segnalazione bonaria e PEC, la resistente non ha fornito la documentazione richiesta dalla ricorrente, relativa a contratti incompleti e privi di firme.
Inoltre, la società rappresenta che sul fido di € 35.000,00, la resistente ha prelevato illegittimamente € 7.800,00 prima della firma del contratto di rimodulazione, *"successivamente applicato in modo opaco con riduzioni interne non tracciabili".*
Evidenzia che anche i contratti di finanziamento presentano clausole vessatorie, con riferimento a costi, penali, modifiche unilaterali, decadenza discrezionale, oltre che firme incomplete e gestione lesiva delle segnalazioni nei SIC.
Ritiene di aver subito danni patrimoniali per € 150.000,00 e reputazionali, a causa di tali condotte e ne chiede il riconoscimento da parte dell'ABF.
Segnatamente, la società ricorrente ha formulato le seguenti richieste:

- il rimborso del prelievo illegittimo di € 7.800 sul fido con interessi di mora;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la dichiarazione di nullità/inefficacia delle clausole vessatorie nei contratti (penali, modifiche unilaterali, decadenza discrezionale);
- la cancellazione/aggiornamento immediato delle segnalazioni in CRIF su mutuo e finanziamento, essendo i ritardi minimi già regolarizzati e privi di preavviso al garante persona fisica;
- la consegna integrale e sottoscritta di tutti i contratti bancari richiesti;
- il risarcimento dei danni patrimoniali (stimati in € 150.000) e non patrimoniali (pregiudizio alla reputazione creditizia);
- la condanna della banca resistente alla refusione delle spese del procedimento.

Costituitosi, l'intermediario eccepisce in via preliminare l'irricevibilità e l'inammissibilità del ricorso per la parte relativa alla questione del fido e delle clausole vessatore dei contratti, in quanto mai avanzate nei quattro reclami presentati dalla società ricorrente.
Ritiene, pertanto, che il ricorso debba essere analizzato solo per la parte relativa alle segnalazioni contestate nei SIC per i contratti n. ***691 e n. ***301 e per la parziale consegna della documentazione richiesta.
Evidenzia che le doglianze relative alle clausole vessatorie appaiono generiche e non circostanziate, non avendo la ricorrente individuato in modo puntuale le clausole oggetto di contestazione o specificato le ragioni della violazione della normativa invocata; al riguardo, evidenzia che le clausole contrattuali sono state redatte in modo chiaro e trasparente e sono state oggetto di specifica approvazione e accettazione.
Per quanto riguarda la parziale consegna della documentazione, la resistente rileva che, in data 11 settembre 2025, ha provveduto ad inviare, tramite tre PEC, la documentazione mancante richiesta.
Quanto all'andamento dei due finanziamenti, eccepisce che essi regolano sul conto corrente intrattenuto dalla stessa società presso la resistente e che, in considerazione della mancanza di adeguata provvista, diverse rate sono risultate nel tempo addebitate con ritardo rispetto alla scadenza contrattuale, come avviene anche attualmente, per le rate riferite ai periodi appena precedenti la presentazione del ricorso.
Tali ritardi sono stati comunicati alla società mediante l'invio di lettere di sollecito, contenenti il preavviso di segnalazione, in conformità all'art. 5, comma 6, del Codice Deontologico, all'indirizzo PEC comunicato dalla società e presente nell'anagrafe della resistente. Produce evidenze dell'invio e ricezione da parte della ricorrente delle suddette comunicazioni, contenenti, altresì, la comunicazione che sarebbero stati registrati nei SIC, senza ulteriori avvisi, anche eventuali ulteriori ritardi eventualmente verificatisi nei pagamenti (richiama la decisione del Collegio di coordinamento n. 4632/2023).
Evidenzia poi che, secondo l'ABF, l'eventuale modicità dell'esposizione debitoria, connessa con la modesta entità della somma finanziata e delle rate di rimborso, non sminuisca la gravità dell'inadempimento (cita la decisione del Collegio di Roma n. 6233/2024).
Tanto premesso, conferma di aver provveduto a cancellare, per entrambi i contratti, le sole segnalazioni antecedenti la data del primo sollecito, inviato l'11 dicembre 2023 e fino a gennaio 2024 compreso, riconoscendo alla ricorrente le spese di ricorso di € 20,00.
Relativamente alla richiesta risarcitoria avanzata, la resistente evidenzia la mancanza di qualsivoglia prova documentale atta a verificarne la sussistenza e la sua quantificazione.
In sede di repliche, la società ricorrente evidenzia che la perizia tecnica ricevuta dalla resistente in data 12 settembre 2025 accerta anatocismo e capitalizzazione illegittima di interessi; mancata consegna dei contratti relativi a 11 rapporti di credito per un totale di € 378.589,53; assenza di preavvisi formali di

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

segnalazione nei SIC; segnalazioni errate e sproporzionate che hanno inciso sulla reputazione creditizia della società e della garante.
Contesta che l'intermediario ha rettificato solo parzialmente le informazioni presenti in CRIF, limitandosi a eliminare le segnalazioni antecedenti al dicembre 2023, ma ha omesso ogni intervento su Experian, che ancora oggi riporta informazioni errate e pregiudizievoli. Sostiene di aver provveduto al pagamento delle rate relative ai rapporti di mutuo e finanziamento entro 20-25 giorni dalla scadenza, tramite addebito automatico e che l'art. 6, comma 5, del codice di condotta vieta la segnalazione di ritardi superiori a 30 giorni.
Con riferimento al documento prodotto dall'intermediario, datato 11 dicembre 2023, osserva che si tratta di un mero sollecito di pagamento, sfornito dei requisiti per costituire un idoneo e legittimo preavviso di segnalazione.
Rappresenta, inoltre, che, nel mese di marzo 2024, prima della stipula del contratto di rientro del fido, la resistente ha effettuato prelievi unilaterali dal conto aziendale per complessivi € 7.800,00, in maniera illegittima.
La banca non ha mai fornito copia del contratto di apertura del conto corrente n. ***989, nonostante le richieste ripetute via PEC. Il conto, descritto come "a costo zero", presenta in realtà spese e commissioni non pattuite. L'assenza del contratto priva la resistente della prova di legittimità delle movimentazioni e rende il rapporto privo di base giuridica.
Lamenta una condotta non collaborativa dell'intermediario, il quale non ha fornito risposte puntuali alle istanze di rettifica, non ha citato uno dei SIC nelle proprie controdeduzioni, non ha consegnato contratti, preavvisi e quietanze.
Rappresenta che sui rapporti oggetto di ricorso è pendente un procedimento presso l'Autorità Garante della privacy e chiede all'ABF di valutare tale circostanza, anche ai fini dell'eventuale trasmissione di ulteriori documenti e provvedimenti del Garante, nonché per la determinazione dell'entità del danno risarcibile.
Come certificato dalla perizia tecnica, la ricorrente ritiene di aver subito un danno pari al 10-15% della capacità creditizia aziendale, oltre a un danno reputazionale e impossibilità di ottenere nuovi finanziamenti.
Nelle controrepliche, la banca resistente ribadisce l'inammissibilità delle domande relative al fido e alle clausole vessatorie, non presenti nel reclamo e sostiene l'inammissibilità delle domande nuove presentate in sede di repliche con riferimento all'anatocismo e capitalizzazione illegittima degli interessi; afferma che la perizia, allegata solo in sede di repliche, è stata ricevuta dalla resistente in data 12 settembre 2025, dopo la presentazione delle controdeduzioni e che le contestazioni in essa contenute sono nuove rispetto a quanto dedotto nei reclami e nel ricorso.
Contesta che la ricorrente non ha adempiuto al proprio onere probatorio in ordine alla segnalazione nel SIC Experian, richiamato dalla stessa solo in sede di repliche; ad ogni modo, rappresenta di aver fatto cancellare anche tali segnalazioni, prima della presentazione delle repliche.
In merito alla mancata consegna del contratto n. ***7989, appurato con l'agenzia di competenza che era l'unico contratto non ancora reperito, allega la copia richiesta, evidenziando che la ricorrente non contesta la mancanza di ulteriori altri documenti.
Per quanto riguarda l'andamento dei due finanziamenti, rileva che essi regolano sul conto corrente intrattenuto dalla stessa società presso l'intermediario e che, in considerazione della mancanza di adeguata provvista, diverse rate sono risultate nel tempo addebitate con ritardo rispetto alla scadenza contrattuale.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Evidenzia che le predette rate non sono state pagate in un'unica soluzione, come contrattualmente pattuito, alla scadenza della rata, ma con diversi incassi successivi a tale scadenza, a tranches, in alcuni casi due in altri casi cinque, in base alla provvista presente sul conto.
Ritenuto legittimo il proprio comportamento, insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio ha ad oggetto le doglianze della società ricorrente in ordine alla scorrettezza del comportamento dell'intermediario convenuto con riguardo al prelievo illegittimo di una somma sul fido concesso, alla vessatorietà delle clausole dei contratti di mutuo e finanziamento sottoscritti e alla permanenza di segnalazioni negative in un SIC privato (CRIF), che reputa inviate in assenza di preavviso e pur sussistendo lievi ritardi regolarizzati.
Il Collegio, preliminarmente, ritiene fondata l'eccezione formulata dall'intermediario resistente relativa alla circostanza che, nei reclami presentati, parte ricorrente si era limitata a lamentare l'illegittima segnalazione in un SIC privato, mentre la contestazione relativa al prelievo dal fido e alle clausole vessatorie dei contratti di mutuo e finanziamento è stata presentata per la prima volta nel ricorso.
Al riguardo, il Collegio fa presente che, secondo le vigenti Disposizioni ABF (Sez. VI, par. 1), il ricorso deve avere ad oggetto la medesima questione esposta nel reclamo e che, secondo l'orientamento consolidato di questo Collegio, il concetto di "medesima questione" va interpretato in termini di "sostanziale simmetria" tra ricorso e reclamo, nel senso che il ricorso va ritenuto ammissibile "solo se l'intermediario è stato posto preventivamente a conoscenza della lagnanza del cliente e quindi nella possibilità di risolvere bonariamente la questione insorta" (cfr. da ultimo Collegio di Bari, decisione n. 8942/23).
Il Collegio rileva, altresì, che, dalla documentazione in atti, si evince che i reclami inviati dal 23 giugno 2025 al 4 agosto 2025 contengono soltanto contestazioni riferite alle segnalazioni in un SIC privato e richiesta di documentazione bancaria ai sensi dell'art. 119 TUB. Segnatamente, la società ricorrente ha chiesto di rettificare o rimuovere le segnalazioni in CRIF relative ai rapporti n. ***9691 e ***6301; e la trasmissione integrale della seguente documentazione: copia integrale di tutti i contratti in essere intestati a Esse Effe Parquet Srls; la lettera di richiesta di rientro dal fido; copia del contratto di apertura del conto corrente aziendale; eventuali altri atti o comunicazioni trasmessi alla società o alla garante in relazione alle posizioni oggetto di segnalazione in CRIF.
Risulta, inoltre, fondata l'eccezione opposta dall'intermediario in merito alla indeterminatezza e genericità della domanda di accertamento della "*nullità/inefficacia delle clausole vessatorie nei contratti (penali, modifiche unilaterali, decadenza discrezionale)".* Al riguardo, il Collegio osserva che la società ricorrente non ha individuato nello specifico le clausole contrattuali ritenute vessatorie, essendosi limitata a un generico riferimento a penali, costi, modifiche unilaterali e decadenze. Orbene, i collegi territoriali hanno ritenuto inammissibile o non hanno accolto richieste implicanti lo svolgimento, da parte dell'Arbitro, di attività di natura consulenziale e hanno precisato che la domanda non deve risolversi in una mera richiesta di verifica della legittimità della condotta tenuta dalla banca (cfr. *ex multis* Collegio di Bari, decisione n. 9355/2023).
Parimenti inammissibili, in quanto formulate per la prima volta in sede di repliche, sono le contestazioni della società ricorrente relative:

- all'anatocismo e capitalizzazione degli interessi, sulla base di una perizia tecnica inviata alla banca resistente in data 12 settembre 2025, successivamente alla presentazione delle controdeduzioni;
- alle segnalazioni nei SIC (CRIF ed Experian) per i rapporti [***]9691 e [***]6301;

- alle violazioni degli artt. 5, 6, 16 e 82 GDPR, del Codice di Condotta SIC e dell'art. 119 TUB;
- alla richiesta di restituzione di € 7.800, indebitamente prelevati tra febbraio e giugno 2024, oltre interessi e rivalutazione;
- alla richiesta di restituzione delle spese e commissioni non pattuite sul conto n. [***]7989;
- al riconoscimento del danno patrimoniale, morale e reputazionale stimato dalla perizia.

Al riguardo, il Collegio fa presente che le Disposizioni ABF escludono "*la possibilità di ampliare la domanda iniziale*" tramite le repliche (cfr. Sez. VI, par. 1) e che, in generale, i Collegi territoriali ritengono ammissibile la nuova documentazione in sede di repliche, fermo il divieto di domande nuove (cfr. *ex multis*, Collegio di Bari, decisione n. 4694/23).

Ciò premesso, il Collegio procede a esaminare il ricorso, limitatamente alla richiesta di cancellazione delle segnalazioni in CRIF, con riferimento, con riferimento ai rapporti n. ***9691 e ***6301, e alla richiesta di documentazione bancaria ai sensi dell'art. 119 TUB.

Quanto alla prima, le doglianze di parte ricorrente sono prive di fondamento.

Occorre premettere che, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità delle segnalazioni sussiste al ricorrere di due presupposti: uno sostanziale (la veridicità dei fatti di inadempimento segnalati), l'altro formale (il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione) (Collegio di Bari, decisione n. 18149/21). Nella specie, parte ricorrente contesta l'illegittimità delle segnalazioni in questione per mancanza di preavviso nei confronti propri e del garante. Sotto il profilo sostanziale, lamenta che l'intermediario avrebbe segnalato lievi ritardi regolarizzati da oltre 12 mesi. A tal fine, ha prodotto alcune visure CRIF, l'ultima delle quali aggiornata al mese di settembre 2025 (cfr. repliche), dal cui esame si rileva che, con riferimento a entrambi i rapporti contestati (mutuo n. ***9691 e prestito n. ***6301), la prima segnalazione di ritardo nel pagamento di una rata risale al mese di febbraio 2024. Per parte sua, l'intermediario, con comunicazione del 3 ottobre 2025, antecedente alla presentazione delle controdeduzioni (17 ottobre 2025), ha confermato di aver provveduto a cancellare, per entrambi i contratti, le sole segnalazioni antecedenti la data del primo sollecito, inviato l'11 dicembre 2023 e fino a gennaio 2024 compreso, ed ha prodotto evidenze relative al versamento alla ricorrente delle spese di ricorso di € 20,00.

Orbene, il Collegio rileva, in primo luogo, l'infondatezza della contestazione riguardante la carenza del presupposto formale del preavviso. Difatti, l'intermediario resistente ha allegato diverse comunicazioni di sollecito contenenti un preavviso di segnalazione, inviate via pec all'indirizzo della società ricorrente, la prima delle quali è datata 11 dicembre 2023, sebbene tale adempimento non fosse dovuto nei confronti di una persona giuridica alla luce dell'attuale quadro normativo e regolamentare. Al riguardo, si richiama, da ultimo, la decisione (n. 4632 del 2023) con la quale il Collegio di Coordinamento ha affermato il seguente principio di diritto: «l'obbligo di preavviso di cui all'art. 4 comma 7 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, approvato con deliberazione del 16 novembre 2004 del Garante per la Protezione Dati Personali, nonché l'obbligo di preavviso di cui all'art. 5, comma 6 del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 del Garante per la Protezione dei Dati Personali, trova fondamento nel diritto armonizzato di fonte eurounitaria in materia di protezione dei dati personali, alla luce del quale il preavviso di segnalazione costituisce requisito integrante la base legittima del trattamento mediante segnalazione nei SIC dei dati personali consistenti in informazioni relative ai ritardi nei pagamenti. Pertanto, il suddetto obbligo di preavviso è requisito di legittimità del trattamento con riferimento alle segnalazioni nei SIC che

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

coinvolgono tutte le persone fisiche, anche quando non si tratti di consumatore ma di imprenditore individuale o comunque di professionista». Ne consegue, altresì, il non accoglimento della contestazione relativa al mancato invio del preavviso di segnalazione al garante persona fisica. Difatti, di là dalla circostanza che – nella specie – il garante della società è anche il rappresentante legale della stessa, va rilevato che il ricorso è stato presentato solamente a nome della società e non anche del garante della stessa, in qualità di cointestatario.
In merito al profilo sostanziale della segnalazione contestata, la società ricorrente lamenta che la stessa sia avvenuta *"per ritardi minimi e regolarizzati da oltre 12 mesi".* Anche questa doglianza è infondata. Difatti, l'intermediario ha prodotto evidenze da cui si evincono irregolarità nel pagamento delle rate dei due rapporti in contestazione, anche per le rate riferite ai periodi appena precedenti la presentazione del ricorso. Al riguardo, il Collegio richiama l'orientamento consolidato dell'Arbitro, secondo il quale non esiste alcun impedimento ad effettuare segnalazione nei SIC a fronte del mancato pagamento anche di una sola rata mensile (cfr. *ex multis* Collegio di Palermo, decisione n. 11069/2022).
Infine, neppure la domanda di trasmissione della documentazione bancaria richiesta ai sensi dell'art. 119 TUB può trovare accoglimento. Difatti**,** l'intermediario ha prodotto evidenze comprovanti l'invio, con PEC dell'11 settembre 2025, della documentazione richiesta dalla ricorrente. In sede di repliche, la società contesta solamente il mancato invio di copia del contratto di apertura del conto corrente n. ***989 mentre non solleva contestazioni sulla restante documentazione inviata. Nelle controrepliche, l'intermediario ha allegato anche copia dell'ultimo contratto richiesto dalla ricorrente (n. ***989).

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte non accoglie nei sensi di cui in motivazione.

IL PRESIDENTE