

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 20/11/2025

FATTO

La parte ricorrente lamenta una illegittima segnalazione negativa in CRIF e CTC e in particolare rileva la mancata ricezione della obbligatoria lettera di preavviso circa l'imminente segnalazione e la "mancata sottoscrizione dell'informativa privacy aggiornata alle attuali normative".

Chiede, pertanto, la cancellazione della segnalazione oggetto di contestazione in ogni banca dati interessata e il risarcimento del danno non patrimoniale subito – anche in virtù dell'illecito trattamento dei suoi dati personali, per il valore di euro 5.000,00.

Costitutosi l'intermediario, eccepisce quanto segue:

- il ricorrente ha sottoscritto il consenso al trattamento dei propri dati personali (non sensibili) strettamente necessari all'esecuzione dell'operazione richiesta e in particolare ha ricevuto il contratto completo dell'Informativa privacy, di cui ha espressamente attestato l'avvenuta presa visione per iscritto (cfr. All. A);
 - a causa dei molteplici ritardi nei pagamenti della pratica (All. B) la banca ha provveduto a segnalare il ricorrente presso i Sistemi di Informazioni Creditizie dandone regolare preavviso in data 13 febbraio 2024 secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento.
- Il giorno successivo tale documento è stato pubblicato nella area clienti (All. C) a cui il ricorrente risulta iscritto;

- sempre in data 14 febbraio 2024, l'intermediario ha inviato al ricorrente un apposito sms alert, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto, per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del suddetto documento nella sua Area Clienti (All. D);
- il ricorrente ha accettato che tutta la documentazione relativa al finanziamento, comprese le comunicazioni dovute per legge, s'intendesse ricevuta in quanto resa disponibile nella suddetta area; tale modalità di comunicazione è infatti prevista sia dall'art. 9 delle condizioni generali del contratto e approvata con specifica sottoscrizione dal ricorrente.

La banca conferma, dunque, la legittimità delle segnalazioni effettuate in CRIF e CTC e si respinge la richiesta di cancellazione avanzata dal ricorrente.

In relazione, infine, alla domanda risarcitoria rileva come il ricorrente non abbia allegato alcuna prova in relazione ai presunti danni, pertanto, si chiede sin d'ora il rigetto della richiesta formulata in quanto del tutto sprovvista dei presupposti probanti di cui all'art. 2697 c.c.

La parte ricorrente replica evidenziando come:

- i. la copia del messaggio sms fornito dalla banca sia priva del mittente, affermando di non aver avuto modo di collegare tale sms al finanziamento oggetto di contestazione;
 - ii. inoltre, non fornisce alcuna prova che il cliente abbia avuto in precedenza accesso all' area riservata.
- La banca in sede di controrepliche puntualizza quanto segue:

- il ricorrente sia stato avvisato dell'avvenuta pubblicazione mediante invio di apposito sms alert come contrattualmente previsto (cfr. All. D delle controdeduzioni);
- il ricorrente aveva già in precedenza effettuato accesso alla propria area riservata (All.E);
- il tracciato informatico ricavato dai sistemi interni della banca attesta l'invio dell'sms alert e dal quale risulta chiaramente sia il mittente (cfr. All. D colonna denominata "des flg esi") sia l'oggetto del messaggio (cfr. All. D colonna denominata "des txt msg").

DIRITTO

1.- La parte ricorrente lamenta l'illegittimità di una segnalazione in CRIF e in CTC, relative ad un prestito personale e aggiornate al 31.07.2024, delle quali fornisce evidenza.

Dalla visura CRIF emerge come siano stati segnalati i primi due insoluti nel mese di marzo 2024 e il rapporto sia stato poi ceduto nel luglio 2024.

2.- La parte ricorrente lamenta di non aver ricevuto il preavviso di segnalazione ai sensi dell'art. 5, comma 6 del nuovo Codice.

Sul punto si rileva che, secondo l'orientamento di questo Arbitro, la segnalazione a sofferenza nelle banche dati creditizie private non deve essere preceduta dal preavviso prescritto dall'art. 4, co. 7 del Codice Deontologico (norma limitata al primo ritardo) o dall'informazione preventiva prevista, a favore dei soli consumatori, dall'art. 125, co. 3, TUB. Tuttavia, l'intermediario ha l'onere di dimostrare di aver inviato alla parte ricorrente un preavviso quanto meno in occasione della prima segnalazione di ritardo nel pagamento delle rate (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2022/2023).

3.- La resistente versa in atti copia della comunicazione del 13 febbraio 2024, contenente il preavviso di segnalazione in CRIF e CTC.

Evidenza che le segnalazioni contestate sono state debitamente precedute dalla comunicazione del preavviso di imminente segnalazione, messo a disposizione nell'Area riservata del cliente il giorno 14 febbraio 2024.

4.- Deve osservarsi che il nuovo Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti ha espressamente contemplato la modalità di invio del preavviso con comunicazione messa a disposizione on line nell'area riservata del sito dell'intermediario.

Il "Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" prevede, all'ALLEGATO 1 – PREAVVISO DI SEGNALAZIONE, che il preavviso, se messo a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente, si

presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione. A tal proposito, è necessario che:

- a) tale modalità di invio sia previamente concordata con l'interessato;
- b) il cliente abbia effettivo accesso all'Area riservata nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio); a tal proposito il Codice considera integrato tale requisito, a titolo esemplificativo, qualora il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area;
- c) la comunicazione 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".

5.- Con riguardo al punto a), nelle Condizioni Generali del contratto (art. 9) è previsto che le comunicazioni avvengano mediante pubblicazione nell'Area riservata.

In merito al punto b) la banca offre il riscontro probatorio dell'effettivo accesso del ricorrente all'Area riservata in data antecedente (28.01.2024) a quella del caricamento del preavviso (14.02.2024).

In ultimo, quanto al messaggio di alert di cui al punto c), secondo codesto Collegio il testo del messaggio deve recare specifici riferimenti all'importanza della comunicazione o al caricamento della documentazione relativa al preavviso di segnalazione (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 8062/2024, n. 7906/2024, n. 6961/2024, n. 4840/2024 e n. 1308/23; nonché Collegio di Milano, decisione n. 11459/22).

Nel caso di specie, il testo effettivamente contiene riferimenti all'importanza della comunicazione, in conformità a quanto prevede il codice deontologico ("In Area Clienti e sezioni EC e documenti trovi il preavviso di registrazione dei tuoi dati nei Sistemi di Informazioni Creditizie per la pratica*****4990") e, pertanto, deve ritenersi idoneo allo scopo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE