Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - SALVATORE SICA

Seduta del 16/12/2025

FATTO

La ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni effettuate nei SIC dall'intermediario in quanto, a suo avviso, eseguite in assenza del presupposto formale. Si rivolge all'Arbitro per ottenere la cancellazione delle segnalazioni a suo carico e la refusione delle spese legali per € 300,00.
L'intermediario, costituitosi, evidenzia che, in ragione dei ritardi nei pagamenti, ha provveduto a segnalare nei SIC la ricorrente, previa pubblicazione del preavviso all'interno dell'Area Clienti. Ritenendo di aver agito correttamente, chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

La ricorrente, lamentando l'illegittimità della segnalazione del proprio nominativo presso i SIC, evidenzia l'assenza del presupposto formale previsto dalla normativa di riferimento. Dal canto suo, l'intermediario afferma di aver pubblicato, in data 14.05.2022, il preavviso nell'area clienti e di aver comunicato tale pubblicazione tramite invio di un *sms alert* al numero di cellulare della ricorrente.
È invece incontestata tra le parti l'esistenza del presupposto sostanziale.
È preliminarmente opportuno ribadire che la funzione del preavviso consiste nel consentire al debitore di regolarizzare la propria situazione ed evitare la segnalazione. In proposito, va altresì sottolineato che, ai sensi dell'Allegato 1 del nuovo Codice di Condotta SIC, il preavviso di segnalazione può essere messo a disposizione «in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente […] nell'ambito del sito web del partecipante». Tuttavia, ai fini della conoscibilità del preavviso da parte del destinatario, occorre che la modalità indicata *supra* (pubblicazione nell'area utente) sia concordata tra le parti e che la pubblicazione del documento 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».
Nel caso in esame, premesso che dalla documentazione prodotta si ricava che le condizioni generali del contratto di finanziamento prevedono espressamente che le comunicazioni avvengano tramite pubblicazione nell'area riservata, il Collegio deve evidenziare che l'intermediario non ha fornito alcuna prova in ordine all'accesso, da parte della ricorrente, all'interno dell'area riservata e che, inoltre, l'*sms*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

che ha accompagnato la pubblicazione del preavviso non contiene alcun riferimento all'"importanza" della comunicazione (da quanto depositato in atti emerge infatti che il contenuto degli sms è il seguente: «È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti»).
Con riferimento a tale ultimo aspetto, nel solco dell'orientamento arbitrale, «deve ritenersi necessario un riferimento all'importanza della documentazione, avendo il messaggio (o l'email) la funzione di sollecitare l'interessato a verificare in tempi utili il contenuto di comunicazioni potenzialmente pregiudizievoli (Collegio di Roma, decisione n. 9955/2022). Peraltro, deve ritenersi in ogni caso necessario, ai fini della regolarità formale del preavviso, di uno specifico riferimento al caricamento della documentazione relativa al preavviso (Collegio di Milano, decisione n. 11459/2022)» (in questi termini Coll. Roma, decisione n. 4840/2024, ma v. altresì Coll. Roma, decisione n. 1308/2023).
In definitiva, il Collegio, constatata l'illegittimità delle segnalazioni, accoglie la richiesta di cancellazione avanzata dalla ricorrente, unitamente alla domanda di refusione delle spese legali, da intendersi quale riconoscimento, in via equitativa, del danno subito in ragione del comportamento scorretto dell'intermediario. Sul punto, atteso che è presente in atti il pro forma (per € 300,00) che attesta che la ricorrente si è avvalsa di un professionista ai fini della presentazione del ricorso, è opportuno ribadire che il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 4580/2025, ha evidenziato che «[…] presenza di determinate circostanze, da valutarsi secondo il prudente apprezzamento del Collegio giudicante, è però talora possibile riconoscere al ricorrente, la cui richiesta sia stata totalmente o parzialmente accolta, i costi sostenuti per essersi dovuto avvalere di un'assistenza professionale per la proposizione del ricorso ovvero per lo svolgimento della successiva attività procedurale innanzi all'Arbitro. Tali esborsi rappresentano, invero, un danno emergente per il cliente, risarcibile in base alle regole di diritto comune, secondo quanto già ritenuto da questo Collegio nella decisione n. 3498 del 26 ottobre 2012»
.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle segnalazioni contestate e dispone che l'intermediario si attivi per la loro cancellazione. Dispone inoltre che corrisponda l'importo di euro 300,00 di spese di assistenza professionale.
Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE