



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 14/01/2026

FATTO

Il ricorrente contesta:

- la legittimità di una segnalazione nei SIC, eseguita dall'intermediario resistente, per la mancata sottoscrizione dell'informativa privacy aggiornata alle attuali normative e la mancata sottoscrizione delle condizioni generali del contratto di finanziamento;
- la mancata comunicazione di preavviso circa l'imminente segnalazione;
- che nel riscontro al reclamo, la banca non ha prodotto quanto richiesto.

Chiede la cancellazione delle segnalazioni contestate, oltre a riconoscere un danno all'immagine pari ad € 5.000,00.

Costitutosi l'intermediario, rileva quanto segue:

- la domanda è inammissibile in quanto del tutto generica non sarebbe infatti stato indicato "quel petitum necessario affinché possano ritenersi integrati i presupposti essenziali del ricorso";
- inoltre, il ricorrente contesta le segnalazioni nei SIC, tuttavia, allega al ricorso unicamente una visura estratta dalla banca dati CRIF, pertanto, non è stato assolto l'onere della prova;
- la contestazione relativa alla mancata sottoscrizione dell'informativa privacy è inammissibile ratione materiae posto che l'Arbitro può conoscere esclusivamente di controversie aventi ad oggetto "una contestazione relativa a operazioni e servizi bancari e finanziari";

- nel merito, parte ricorrente è titolare dei contratti n. *235 del 14/9/2023 e n. *906 del 31/7/2024, che presentano numerose rate pagate con ritardo rispetto alle scadenze contrattuali previste, circostanza che non viene contestata da parte ricorrente;
- in occasione della formalizzazione dei finanziamenti (allegati 1 e 2), il ricorrente ha dichiarato di aver preso visione ed accettato le condizioni generali di contratto nonché ha prestato regolare consenso all'utilizzo dei suoi dati ai sensi dell'art. 5 del Codice di Deontologia (già citati allegati 1 e 2);
- in ogni caso, la giurisprudenza ABF è costante nel ritenere che la segnalazione di informazioni negative nei SIC possa prescindere dall'acquisizione di un consenso al trattamento dei dati personali e possa essere mantenuta in caso di revoca del consenso;
- in sede di riscontro al reclamo, ha comunicato al cliente che poteva prendere visione di tutta la documentazione precontrattuale e contrattuale nella sezione documenti della Banca Online oppure rivolgendosi alla filiale;
- entrando nel merito di quanto contestato nel presente ricorso, i mancati pagamenti e i ritardi registrati sul finanziamento sono stati segnalati mediante il regolare invio di lettere di sollecito, contenenti il preavviso di segnalazione ai sensi del Codice di Deontologia, trasmesse all'indirizzo indicato nel reclamo e nel modulo di presentazione del ricorso, comunicato in sede di sottoscrizione dei contratti e certificato anche dal documento di identità allegato al ricorso stesso;
- all'indirizzo del ricorrente risultano inviati sino ad aprile 2025, 8 preavvisi per il contratto n. *235 del 14/9/2023 (con cadenza di due al mese – allegato 3); 7 preavvisi per il contratto n. *906 del 31/7/2024 (con cadenza di due al mese – allegato 4);
- successivamente è stata inviata la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine in data 27/5/2025 per il prestito n. *235 con raccomandata A/R restituita da Poste Italiane per “destinatario sconosciuto” (allegato 5); la comunicazione di DBT in data 27/5/2025 per il prestito n. *906 con raccomandata A/R restituita da Poste Italiane per “destinatario sconosciuto” (allegato 6);
- è stato inviato il preavviso di segnalazione a sofferenza in data 29/5/2025 con raccomandate A/R restituite da Poste Italiane per “destinatario sconosciuto” (allegato 7); la comunicazione di segnalazione a sofferenza in data 16/7/2025 con raccomandata A/R restituita da Poste Italiane per “destinatario sconosciuto” (allegato 8).
- si producono note estratte dagli applicativi della banca da cui risultano promesse di pagamento effettuate dal Cliente, a conoscenza degli insoluti, successivamente disattese;
- con riferimento ai preavvisi trasmessi con posta ordinaria, deve essere data valenza alla loro numerosità in rapporto ai pochi mesi in cui sono stati trasmessi, essendo il cliente quasi da subito dopo l'erogazione dei finanziamenti incorso in ritardati e poi del tutto omessi pagamenti delle rate;
- infatti, in conformità con la decisione n. 3089/12 del Collegio di Coordinamento, il “collegio competente dovrà formare il proprio convincimento circa l'avvenuta ricezione del preavviso da parte del cliente segnalato sulla base di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono”; nel caso di specie: la presenza di un totale di 20 preavvisi di segnalazione trasmessi all'indirizzo certamente riferibile al cliente in un anno; la presenza di numerosi contatti telefonici effettuati per il recupero del credito dai quali risulta chiaramente come il cliente fosse a conoscenza della propria morosità e consapevole delle conseguenze da essa derivanti; infine, promesse di pagamento effettuate dal Cliente successivamente disattese;
- pertanto, possono configurarsi come una “pluralità di indici concordanti, gravi e precisi che inducono a ritenere razionalmente che l'informazione di preavviso sia comunque pervenuta a conoscenza del ricorrente” (decisione n. 6879/19 del Collegio di Roma);
- infine, il risarcimento del danno non patrimoniale postula la compromissione di interessi costituzionalmente rilevanti.

Chiede di dichiarare il ricorso inammissibile per le ragioni esposte ovvero, in subordine, di respingerlo poiché infondato.

Nelle repliche parte ricorrente, oltre a ribadire quanto già affermato, deduce quanto segue:

- nel ricorso ha contestato una segnalazione nei SIC per mancato invio della copia delle condizioni generali di contratto e la mancata ricezione della obbligatoria lettera di preavviso;
- nelle controdeduzioni la banca fornisce quanto contestato al primo punto, mentre per quanto attiene al preavviso allega una serie di presunte comunicazioni prive di qualsiasi tracciabilità. Insiste per la richiesta di cancellazione delle segnalazioni e di risarcimento del danno. Nelle controrepliche la resistente, oltre a ribadire quanto già allegato, sostiene quanto segue:
- in ordine alle lettere di preavviso, ha documentato la presenza di un totale di 20 preavvisi di segnalazione trasmessi in un anno all'indirizzo del cliente;
- la recente decisione n. 4135 del 29/04/2025 del Collegio di Roma, ha stabilito che "dall'esame complessivo e congiunto delle allegazioni delle parti e della documentazione in atti, ferma la regolarità sostanziale delle segnalazioni, e considerata in particolare la messa a disposizione dei 28 solleciti e preavvisi di segnalazione inviati al ricorrente, può trarsi il convincimento quantomeno in via presuntiva (e a prescindere dalla prova dell'avvenuta ricezione delle lettere inviate dalla resistente), che la parte ricorrente abbia effettivamente ricevuto il menzionato preavviso, dovendosi pertanto concludere per la legittimità dell'operato dell'intermediario resistente nella vicenda all'origine della presente controversia".

DIRITTO

1.- La parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative effettuate dalla resistente presso i SIC, relativamente a due contratti di finanziamento poiché non precedute da regolare preavviso ed effettuate in violazione dell'obbligo di informazione sancito per il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali.

Chiede, quindi la cancellazione delle segnalazioni e il risarcimento del danno quantificato in € 5.000,00.

2.- La banca resistente eccepisce la inammissibilità della domanda perché generica in quanto il ricorrente non avrebbe indicato chiaramente il petitum.

Invero, la parte ricorrente ha chiesto la cancellazione delle segnalazioni eseguite nei SIC per carenza di preavviso e per mancata sottoscrizione dell'informativa privacy.

Pertanto, non sussistono incertezze con riferimento al petitum.

Quanto invece all'asserita mancanza di prova, si fa presente che tale profilo non attiene all'ammissibilità del ricorso quanto piuttosto al merito della controversia.

3.- La banca resistente eccepisce poi l'incompetenza per materia dell'Arbitro a conoscere i profili relativi al mancato rispetto della normativa relativa al trattamento dei dati personali. Il ricorrente lamenta infatti la mancata sottoscrizione dell'informativa privacy aggiornata.

Secondo un consolidato orientamento dei Collegi territoriali, l'Arbitro non è competente a decidere su questioni attinenti all'applicazione della normativa in materia di privacy, salvo che la violazione della normativa privacy derivi dall'esecuzione di un servizio bancario o finanziario.

Nel caso di specie, è indiscusso che l'informativa privacy attiene all'esecuzione del contratto di finanziamento (Collegio di Roma, decisione n. 3300/2022).

4.- Come si è detto, il ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative eseguite dal resistente nei SIC.

A tal riprova produce una visura Crif, da cui risulta che è stato segnalato dalla banca resistente per ritardo nel pagamento delle rate di due contratti di finanziamento.

In particolare, con riferimento al contratto n. *235 emerge che il ricorrente è stato segnalato per il mancato pagamento delle rate del prestito a decorrere dal mese di febbraio 2025 fino al mese di aprile 2025.

Con riferimento al contratto n. *906, emerge che il ricorrente è stato segnalato sempre per il mancato pagamento delle rate del prestito dal mese di febbraio 2025 ad aprile 2025.

Il ricorrente sostiene che la segnalazione è illegittima per: mancata sottoscrizione delle condizioni generali di contratto; mancata sottoscrizione dell'informativa privacy; mancanza di preavviso di

segnalazione. Pertanto, ne chiede la cancellazione. Domanda altresì il risarcimento del danno all'immagine quantificato in € 5.000,00.

4.1.- Il ricorrente lamenta la mancata sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario ha prodotto il documento contrattuale sottoscritto dal ricorrente, facendo presente che in sede di riscontro al reclamo aveva segnalato che il ricorrente poteva prendere visione della documentazione contrattuale nella propria area personale.

Pertanto, la banca resistente ha fornito evidenza dell'avvenuta sottoscrizione del contratto.

4.2.- La parte ricorrente contesta altresì la mancata sottoscrizione dell'informativa privacy aggiornata. Invero, la resistente ha versato in atti l'informativa privacy allegata al contratto, seppure priva di sottoscrizione.

Essendo i contratti oggetto di controversia sottoscritti nel 2023 e nel 2024, si applica il nuovo Codice di condotta, approvato con il provvedimento n. 163 del 12/09/2019 del Garante, il quale prevede che non sia necessario il consenso né per il trattamento dei dati negativi, né per il trattamento dei dati positivi. In particolare, il trattamento dei dati personali da parte del gestore e dei partecipanti al SIC, secondo i termini e le condizioni stabilite nel Codice, risulta lecito ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f) del GDPR in quanto è necessario per il perseguimento di legittimi interessi dei partecipanti all'utilizzo del SIC.

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

Il ricorrente, che è persona fisica, contesta il mancato rispetto delle garanzie procedurali, che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della prima segnalazione negativa (presupposto formale).

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.

L'obbligo di preavviso 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.

Tuttavia, nel farlo potrà ricorrere a presunzioni semplici, non essendo previsto alcun requisito di forma.

4.3.1.- Quanto al contratto n. *235, l'intermediario ha prodotto missive di preavviso del: 16.01.2025; 23.01.2025; 14.02.2025; 17.02.2025; 17.03.2025; 20.03.2025; 15.04.2025.

Tutte le missive in parola sono prive di evidenze quanto alla ricezione del preavviso.

L'intermediario fa presente che le missive risultano inviate all'indirizzo del ricorrente indicato in contratto.

Quanto al contratto n. *906, l'intermediario ha prodotto missive di preavviso del: 15.01.2025; 16.01.2025; 14.02.2025; 17.02.2025; 17.03.2025; 20.03.2025.

Tutte le missive in parola sono prive di evidenze quanto alla ricezione del preavviso.

Per entrambi i contratti, l'intermediario sostiene che l'ingente mole di preavvisi inviati dimostrerebbe la conoscenza da parte del destinatario.

Qualora l'intermediario allegghi di aver inviato il preavviso di segnalazione nei SIC tramite posta ordinaria (come sembrerebbe verosimile nel caso di specie), secondo quanto stabilito dal Collegio di coordinamento, con decisioni n. 3089/12, n. 3500/12, n. 3499/12, n. 3503/12, residua comunque l'onere di provarne la ricezione, in applicazione dei principi codicistici sulle dichiarazioni recettizie. Il Collegio può in ogni caso formare il proprio convincimento, eventualmente anche tramite presunzioni, in ordine all'effettiva ricezione della comunicazione.

In proposito, conformemente a quanto già affermato in altre pronunce di questo Collegio (Collegio di Roma, decisioni nn. 21664/2020, 335/2021), deve ritenersi che la quantità di preavvisi allegati dall'intermediario, anche nei casi in cui risulti ingente, non è sufficiente a dimostrare che l'onere del preavviso della segnalazione sia stato adempiuto (Collegio di Roma, decisione n. 9502/23). In assenza di prova circa l'effettiva ricezione del preavviso da parte della ricorrente risulta inconferente la quantità di comunicazioni inviate e di cui è presente copia in atti (Collegio di Roma, decisioni nn. 449/2025, 2401/2025, 6804/2025).

Ad avviso del Collegio, gli elementi indiziari addotti dall'intermediario non consentono di superare la carenza di prova in ordine alla ricezione dei preavvisi. Il numero elevato dei preavvisi prodotti (peraltro carenti anche della prova di spedizione) non può ex se consentire il raggiungimento della prova. Opinando diversamente si porrebbe al risultato di rendere sempre presunta la ricezione di preavvisi dei quali non è stata nemmeno dimostrata la spedizione e ciò costituirebbe un vulnus per il presidio informativo posto a tutela del cliente (consumatore). D'altro canto, l'onere di preavvisare per il primo ritardo non appare eccessivamente gravoso per l'intermediario sol perché richiede allo stesso una adeguata cura nella spedizione del preavviso e ciò sia al fine della corretta ricezione da parte del cliente sia per poter comprovare in fase di contestazione la correttezza della condotta tenuta nella fase critica del rapporto di credito (Collegio di Roma, decisione n. 3977/2024).

4.3.2.- L'intermediario versa altresì in atti dei preavvisi di segnalazione in Centrale dei rischi come quello del 16.04.2025, che non assumono rilevanza ai fini della presente controversia. L'Arbitro ha infatti chiarito che il preavviso in Centrale dei rischi non può in alcun modo sostituire il preavviso richiesto per i SIC dal Codice Deontologico (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 20292 del 02/09/2019).

4.3.3.- Si rileva poi che risultano versate in atti due missive di preavviso inviate con raccomandata A/R, entrambe datate 27.05.2025, contenenti il preavviso di segnalazione, una con riferimento al contratto n. *235 e una con riferimento al contratto n. *906, relative al mese di giugno 2025 e, dunque, posteriori rispetto alla prima segnalazione di febbraio 2025.

Dalla documentazione prodotta, risulta che le missive sono state postalizzate il 03.06.2025 e restituite al mittente il 09.06.2025 con l'annotazione destinatario "sconosciuto".

In entrambi i casi, il destinatario è risultato sconosciuto, ma l'indirizzo di destinazione coincide con quello risultante dalla carta di identità, dal contratto e anche dal ricorso.

Al riguardo appare necessario rilevare che sussiste un obbligo contrattuale di comunicare la variazione di indirizzo e, comunque, un obbligo di buona fede di rendersi reperibile all'indirizzo comunicato. Occorre dunque applicare l'art. 1335 c.c., secondo cui ogni dichiarazione diretta a una determinata persona si reputa conosciuta nel momento in cui giunge all'indirizzo del destinatario, se questi non prova di essere stato - senza sua colpa - nell'impossibilità di averne notizia (cfr. Collegio di Napoli, dec. n. 22122/2020; Collegio di Roma, dec. n. 10118/2023.)

Nel caso di specie, i due plichi raccomandati sono giunti nella sfera di conoscibilità del destinatario all'indirizzo che risulta ancora oggi essere quello del cliente senza variazioni (in assenza di comunicazioni) per cui grava sul destinatario l'onere di dare la prova di non esserne venuto a conoscenza senza colpa. Sostanzialmente una volta dimostrato da parte dell'intermediario che l'atto è pervenuto all'indirizzo del cliente, opera la presunzione che quest'ultimo ne ha avuto conoscenza. Nel caso di specie, infatti, non vi è dubbio che l'indirizzo indicato per la spedizione sia stato esattamente quello da utilizzare per informare il cliente. Nessun errore e nessuna variazione in ordine all'indirizzo di destinazione sono emersi infatti in sede istruttoria. A tal fine, l'annotazione dell'addetto al recapito come "sconosciuto" non può ritenersi sufficiente a dimostrare l'assenza di colpa del destinatario alla luce degli obblighi contrattuali che gravano sul medesimo (cfr. Collegio di Roma, dec. n. 9408/2025).

Opinando diversamente dovrebbe esigersi dall'intermediario di provvedere sempre e comunque (per poter essere tempestivo ed evitare mancate ricezioni della raccomandata) alla comunicazione del preavviso mediante notifica tramite ufficiale giudiziario (con l'eventuale successivo ricorso alle

procedure ex art. 140 c.p.c. ovvero ex art. 143 c.p.c.). E tale attività appare evidentemente esorbitare le finalità del preavviso e gli obblighi contrattuali a tal fine assunti.

4.3.4.- I Collegi territoriali hanno chiarito che, laddove sia dimostrato l'invio di un preavviso soltanto in un momento successivo a quello della prima segnalazione, sono illegittime le segnalazioni precedenti al preavviso, ma legittime le segnalazioni successive alla ricezione della comunicazione. Si verifica, dunque, una "sanatoria" per il periodo successivo al preavviso.

Il Collegio di Coordinamento, decisione n. 4632 del 2023 ha enunciato 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"

Pertanto, con riferimento al contratto n. *235 e al contratto n. *906 possono considerarsi valide le segnalazioni posteriori antecedenti al mese di luglio 2025.

5.- La parte ricorrente chiede il risarcimento dei non patrimoniali che gli sarebbero stati cagionati dalla segnalazione contestata, sul presupposto della sua illegittimità. Quantifica l'importo richiesto in € 5.000,00.

Al riguardo occorre richiamare preliminarmente l'orientamento di legittimità, secondo il quale non è, in generale predicabile l'esistenza nel nostro ordinamento di danni in re ipsa: né patrimoniali, né non patrimoniali. Tale perdita potrà in casi particolari ritenersi notoria ex art. 115 c.p.c., ovvero potrà provarsi per presunzioni ex art. 2727 c.c., ma che debba esistere non è dubitabile (Cassazione civile, sez. III, 21/11/2017, ord. n. 27557).

I Collegi ABF, uniformandosi agli orientamenti sopra riportati, hanno escluso la configurabilità del danno in re ipsa.

Con riferimento alla prova del danno patrimoniale e del danno non patrimoniale, cfr. Collegio di Coordinamento n. 1642/19 che ha enunciato il seguente principio di diritto:

"...nell'ipotesi di segnalazione illegittima, spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione."

Con riguardo al danno non patrimoniale, secondo il Collegio di Coordinamento n. 1642/2019, è nozione di comune esperienza che le segnalazioni presso le banche dati sul credito determinino in coloro che possono visionarle il convincimento che il soggetto segnalato non sia un buon pagatore: resta dunque accertato che l'illegittimità sostanziale della segnalazione cagioni un danno che, se provato, deve essere risarcito.

Attenendo il pregiudizio (non biologico) ad un bene immateriale, può essere provato anche mediante presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza (Collegio di Roma, decisione n. 12997/17).

Il Collegio di Coordinamento si è espresso con due pronunce nel 2012 (n. 3089/2012 e n. 3500/2012), nelle quali afferma che: «nel vigente ordinamento, il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive, ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso».

Le citate pronunce – nel rigettare la richiesta di liquidazione del danno non patrimoniale – pongono particolare enfasi sulla presenza di indicatori contrari alla qualità di buon pagatore quale elemento che esclude la risarcibilità del danno, così passando in secondo piano il mancato assolvimento all'onere di provare la sussistenza di un danno, circostanza richiamata solo incidentalmente.

I Collegi territoriali sono concordi nel ritenere che sia da escludere la risarcibilità del danno nel caso in cui:

(i) in atti vi siano elementi che consentano di qualificare l'istante come un cattivo pagatore;

(ii) la segnalazione è solo formalmente scorretta (per assenza di preavviso) ma sostanzialmente veritiera.

Nel caso di specie, il ricorrente non lamenta l'illegittimità sotto il profilo sostanziale della segnalazione, in quanto il profilo oggetto di contestazione attiene alla carenza di preavviso.

Pertanto, la domanda risarcitoria non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle segnalazioni antecedenti al luglio 2025 e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione. Respinge nel resto.

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