



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 09/12/2025

FATTO

1. Con ricorso del giorno 16.7.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere stato segnalato in SIC e CR per ritardi nei pagamenti dovuti all'intermediario in relazione a tre distinti rapporti contrattuali: due finanziamenti ed una carta revolving;
- che quanto alle segnalazioni in SIC, non ha sottoscritto l'informativa sulla privacy, e le segnalazioni non sono state precedute da idoneo preavviso;
- che la segnalazione in CR a sofferenza, della quale oltretutto mancano i presupposti sostanziali, non è stata neppure essa preceduta da idoneo preavviso;

- che ha diritto al risarcimento del danno all'immagine.

Atteso l'esito negativo del reclamo, si rivolgeva a questo Arbitro.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- che per quanto riguarda la carta di credito non vi sono segnalazioni in SIC;
- che per i due finanziamenti il ricorrente ha attestato la presa visione dell'informativa sulla privacy;
- che per i finanziamenti si sono verificati numerosi ritardi nel rimborso, che si è poi del tutto interrotto;
- che ha inviato al cliente, mediante disponibilità nella sua area personale, come da condizioni contrattuali, il preavviso di segnalazione;
- a seguito dell'aggravarsi della situazione di insolvenza, ha dichiarato il ricorrente decaduto dal beneficio del termine, intimandogli la restituzione dell'intero debito residuo, e preavvisandolo altresì della imminente segnalazione in CR;
- ritenendo il comportamento del ricorrente indice di uno stato di difficoltà non transitorio, ha provveduto alla segnalazione a sofferenza.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“ordinare la cancellazione delle negatività oggetto del contendere oltre a riconoscere un danno all'immagine pari ad euro 5.000.”

Parte resistente:

“rigettare il ricorso”.

DIRITTO

1. Il presente ricorso ha ad oggetto segnalazioni in SIC e in CR, che a dire del ricorrente gli avrebbero causato danni, oltre ad essere in giustificate sia nel merito, sia sotto il profilo formale, in quanto non sarebbe stato dato preavviso, come previsto dalla normativa.

Innanzitutto, per quanto riguarda la carta di credito, l'intermediario eccepisce e documenta l'assenza di qualsiasi segnalazione; pertanto, il Collegio si limita ad esaminare le doglianze del ricorrente relative ai due contratti di finanziamento.

2. Iniziando dalla segnalazione in SIC, si osserva anzitutto come l'intermediario documenti l'esistenza di numerosi ritardi nella restituzione del prestito; debbono dunque ritenersi senz'altro sufficienti i presupposti sostanziali per la segnalazione.

Risulta altresì infondata la doglianza del ricorrente circa la mancata sottoscrizione del modulo sulla privacy. Il cliente, da quanto risulta dal contratto prodotto in atti, ha infatti sottoscritto la parte di presa visione dell'informativa privacy, elemento, questo, che deve ritenersi equivalente alla sottoscrizione esplicita del modulo (Coll. Bari, dec. 11182/2019).

Per quanto riguarda la mancanza del requisito formale, ossia il mancato invio del preavviso, va preliminarmente chiarito, in merito, quale sia la normativa di riferimento.

A norma dell'art. 125, comma 3, TUB *«I finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma»*.

Parallelamente, l'art. 5, c. 6, 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", dispone che *«al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, avverte l'interessato circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più sistemi di informazioni creditizie. I dati relativi al primo ritardo di cui al comma 6 possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato»*.

A propria volta, il Collegio di Coordinamento (dec. 9311/2016) ha ritenuto sussistente l'obbligo di preavviso in relazione a tutte le persone fisiche, pure se non consumatori, osservando che *«a favore delle persone fisiche, consumatori o professionisti che siano, va sempre applicato l'art. 4 comma 7 del Codice deontologico, non potendo profilarsi sul punto alcun conflitto con la norma del Codice della privacy sulla base del quale la disposizione stessa è stata emanata. Ciò basta per considerare illegittima la segnalazione in SIC del nome del ricorrente, stante il difetto di prova, incombente sull'intermediario, della effettiva ricezione del preavviso, con conseguente assorbimento di ogni altra considerazione sul punto»*.

Il suddetto principio è stato poi riconfermato dalla decisione 4632/2023, con la quale il Collegio di Coordinamento ha stabilito che *«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 coinvolgono tutte le persone fisiche, anche quando non si tratti di consumatore ma di imprenditore individuale o comunque di professionista».

Ne deriva un contesto nel quale, in funzione di garanzia per il diritto del cliente, l'intermediario debba necessariamente dargli modo, prima di effettuare la segnalazione, di essere edotto circa la sussistenza dei relativi presupposti e le relative conseguenze. Trattandosi di normativa di garanzia, deve essere posta particolare attenzione al puntuale e rigoroso rispetto da parte dell'intermediario.

3. Ciò posto, dalle visure in atti risulta che le segnalazioni nelle banche dati sono avvenute previo invio di un preavviso in data 14.11.2023, mediante inserimento nell'area personale del cliente, preceduto da SMS il cui oggetto era sufficientemente chiaro (*"in area clienti sezione EC e documenti trovi il preavviso di registrazione dei tuoi dati nei Sistemi di Informazione Creditizi"*). La modalità utilizzata era indicata esplicitamente nelle clausole contrattuali, e pertanto deve essere ritenuta valida.

Tuttavia, la prima segnalazione è avvenuta nello stesso mese di novembre 2023, senza il rispetto del termine di preavviso di cui all'art. 5, co. 6, del codice di deontologia, non avendo l'intermediario dimostrato, come ad esso incombeva, la data esatta della visibilità della segnalazione, che avrebbe dovuto essere posteriore al 29.11.2023.

Pertanto, l'intermediario andrà dichiarato tenuto a cancellare la segnalazione del mese di novembre 2023, ferme le successive.

4. Rimane da esaminare la domanda relativa alla segnalazione in Centrale Rischi.

Il ricorrente deduce anzitutto che essa non sarebbe stata preceduta da idoneo preavviso, e dunque ne contesta la legittimità sotto il profilo formale.

Effettivamente, l'intermediario, pur esibendo copia della comunicazione inviata al ricorrente, non ne prova l'effettiva ricezione.

Tuttavia, come recentemente stabilito dal Collegio di Coordinamento (dec. 4519/2023) *"l'invio ex art. 125, comma 3, T.U.B. della informativa di imminente segnalazione in Centrale Rischi non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione ma l'adempimento di un obbligo di trasparenza, la cui violazione può dar luogo soltanto alla tutela risarcitoria in favore della parte lesa"*.

Sotto il profilo formale, dunque, la domanda potrà essere accolta solo nella misura in cui il ricorrente dimostri (cosa che non fa) che esso ha subito un danno specifico a seguito della pretesa illegittimità del preavviso. Tale illegittimità, incidentalmente, appare anch'essa sfornita di prova specifica, come incombeva al ricorrente ex art. 2697 c.c. Va richiamato, in proposito, il principio stabilito dal Collegio di Coordinamento (dec. 1642/2019) per il quale *"allorché la segnalazione risulti illecita per ragioni procedurali (mancata prova del preavviso) la non configurabilità del danno in re ipsa esclude la tutela*

risarcitoria ove l'inadempimento sussista". Tale ultimo principio è del tutto condivisibile, in quanto la sussistenza del presupposto sostanziale per la segnalazione in CR esclude di per sé che il mancato rispetto di un elemento puramente formale abbia potuto essere causa di danno specifico.

5. Occorre dunque verificare, da ultimo, se vi fossero i presupposti sostanziali per la segnalazione.

Occorre premettere che, ai fini della segnalazione a sofferenza di una posizione debitoria, l'intermediario deve compiere una valutazione complessiva dell'esposizione del cliente; deve riscontrarsi in particolare una *"stabile e consolidata incapacità del debitore di onorare i propri debiti (Collegio di Coordinamento, decisione n. 611 del 31 gennaio 2014), ovvero come grave difficoltà economica non transeunte – sebbene non irreversibile -, da valutarsi ex ante (Cass. 9/2/2021, n. 3130) e non identificabile con quella propria della materia fallimentare, essendo descritta come situazione levior rispetto a questa (Cass. 15.12.2020 n. 2863)"* (Coll. di Coordinamento, dec. 1317/2023).

Scopo della Centrale dei Rischi, infatti, è mettere gli intermediari nella condizione di dare accesso al credito alle parti meritevoli, negandolo, nel contempo, a quelle che possano con la loro insolvenza mettere a rischio la stabilità complessiva del sistema banco-finanziario ex art. 5 TUB. Per ottenere tale scopo, le banche debbono dunque accedere ad un elenco dei debitori insolventi, allo scopo di evitare che questi possano ottenere ulteriore accesso al credito bancario e finanziario.

Dalla documentazione prodotta dalla banca risultano evidenti i ritardi e le omissioni del pagamento delle rate, e pertanto, in ottica di valutazione complessiva, può effettivamente ritenersi che il cliente versasse in una situazione di non transitoria difficoltà ed insolvenza, tale da legittimare la segnalazione in CR.

6. Da ultimo, va rigettata la domanda risarcitoria per danno d'immagine, sfornita, tra l'altro, di alcuna prova.

È orientamento costante dell'ABF, seguito anche da questo Collegio (Coll. Bologna, dec. 8412/2023; Coll. Bologna, dec. 517/2023) che del danno da illegittima segnalazione debba essere data puntuale dimostrazione da parte del ricorrente; ciò in ossequio alla decisione del Collegio di Coordinamento in base alla quale *"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"*. E inoltre, *"le segnalazioni in CR e SIC, è nozione di comune esperienza che esse determinino in tutti 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 – conseguenza che, se provato, deve essere risarcito. Viceversa, allorché la segnalazione risulti illecita per ragioni procedurali (mancata prova del preavviso), la non configurabilità del danno in re ipsa"*

esclude la tutela risarcitoria ove l'inadempimento sussista e il mutuatario si sia già rivelato un non buon pagatore" (dec. 1642/2019).

Non avendo parte ricorrente offerto alcuna prova del danno, che rimane peraltro indimostrato, esso non può essere risarcito.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto a procurare la cancellazione dei dati indebitamente iscritti nella banca dati privata in relazione alla mensilità di novembre 2023.

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