

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 22/12/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver stipulato con l'intermediario resistente un contratto di mutuo, in data 9 luglio 2007. Nell'ambito di tale rapporto si sono verificati ritardi nel pagamento di tre rate, successivamente integralmente regolarizzati dall'istante a decorrere dal mese di dicembre 2024. Tanto premesso, il proponente deduce di essere stato illegittimamente segnalato dalla convenuta presso i Sistemi di Informazione Creditizia (SIC), in assenza del regolare preavviso previsto dall'art. 4, comma 7, del Codice deontologico. In particolare, l'omissione di tale preavviso ha precluso all'interessato la possibilità di sanare tempestivamente i ritardi evitando le annotazioni pregiudizievoli nei SIC. Per tali motivi, il ricorrente chiede la cancellazione delle segnalazioni illegittime.

Con le controdeduzioni la resistente riferisce quanto segue. Il ricorso riguarda un contratto di mutuo fondiario (n. ***906) intestato al proponente, di euro 300.000,00, estinto anticipatamente in data 19 dicembre 2024. A fronte del reclamo pervenuto in data 11 febbraio 2025, la banca – con lettera datata 27 febbraio 2025 – ha respinto le richieste di rimozione delle annotazioni CRIF, poiché ha ritenuto sussistenti i presupposti sia sostanziali sia formali a supporto delle iscrizioni. In dettaglio, le segnalazioni sono collegate al verificarsi di numerosi e ripetuti insoluti delle rate di pagamento del mutuo previste con cadenza mensile, come risulta chiaramente dal piano del finanziamento prodotto in atti. La prima segnalazione visibile è relativa al mese di febbraio del 2022 ed è stata generata a seguito dei ritardi nei pagamenti rilevati nelle mensilità precedenti. Tale annotazione è stata preceduta dai solleciti di pagamento inviati dall'istituto di credito a partire da novembre 2021, comunicazioni contenenti anche il preavviso di inserimento nelle banche dati. Come si evince dal piano di finanziamento, anche nei mesi successivi si sono verificati ulteriori ritardi e, per tale motivo, le segnalazioni si sono protratte fino al mese di novembre 2024. In data 19 dicembre 2024, il cliente ha

estinto anticipatamente il finanziamento e, di conseguenza, la convenuta ha cessato ogni annotazione. Conferma l'intermediario di aver rispettato le previsioni in materia di preavviso richieste dalla legge e dal Codice deontologico, come comprovato dal caricamento nella sua area web dei preavvisi di segnalazione contenuti nei solleciti di pagamento. L'invio tramite canale web, in sostituzione della produzione di stampe cartacee, è quella liberamente scelta dal ricorrente e accettata mediante sottoscrizione del *"contratto di identità digitale"* allegato al ricorso. A riprova si produce la tracciatura informatica che attesta l'invio dei solleciti di pagamento. I documenti risultano essere stati correttamente inviati all'indirizzo di posta elettronica presente nell'anagrafe della banca, tutti preceduti dalla notifica di pubblicazione del documento nell'apposita area riservata. Da tali documenti emerge che l'invio dei solleciti di pagamento è avvenuto con congruo ed ampio preavviso – rispetto alle annotazioni oggetto di ricorso – essendo stato indubbiamente rispettato il termine di 15 giorni tra la ricezione del preavviso e la data della prima delle segnalazioni in esame, termine peraltro indicato anche nelle stesse missive. Dalla tracciatura delle spedizioni si evince, inoltre, che il cliente ha preso visione solo di alcuni dei solleciti recapitati. Tuttavia, non può certamente essere addossata all'intermediario alcuna responsabilità per l'inerzia del ricorrente nel consultare i documenti pubblicati a norma di contratto. Come precisato nella recente decisione n. 844/2025 del Collegio di Roma *"[...] a) tale modalità deve essere previamente concordata con l'interessato; b) deve essere messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente. Il documento contenente il preavviso è messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (qualora, ad esempio, il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area), nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio), accompagnata da un messaggio sms, istantaneo o da una e-mail che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata"*. Tenuto conto di quanto precede, ritiene la convenuta che il ricorso debba essere respinto, in quanto infondato.

DIRITTO

Parte attrice contesta le segnalazioni per i ritardi nei pagamenti eseguite dall'intermediario resistente nei SIC, per mancata ricezione del preavviso di segnalazione, in violazione dell'art. 125, comma 3 del TUB e dell'art. 5, comma 6 del Codice di deontologia. Il presupposto sostanziale delle segnalazioni non è, invece, contestato in ricorso.

A supporto della controversia, le parti producono delle visure CRIF, la più recente delle quali risale al mese di giugno 2025, da cui emerge che, rispetto al rapporto oggetto di disputa: *i.* la prima segnalazione visibile a sistema è di febbraio 2022, quando l'intermediario ha segnalato un ritardo nei pagamenti; *ii.* le segnalazioni sono proseguite fino a novembre 2024; *iii.* nel periodo compreso tra febbraio 2022 e novembre 2024 figurano ritardi nei pagamenti, da un minimo di una rata a un massimo di tre.

Ebbene, la resistente riferisce che le segnalazioni contestate sono state debitamente precedute da lettere di sollecito di pagamento via web, che produce in atti.

In proposito, deve osservarsi che il *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 online nell'area riservata del sito dell'intermediario (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 623/2023).

Sul punto, l'istituto di credito allega la tracciatura informatica attestante, non solo l'invio dei solleciti di pagamento, ma anche l'effettivo accesso del ricorrente nell'area riservata. È data, inoltre, evidenza degli alert trasmessi via e-mail al cliente relativi all'avvenuto caricamento, proprio in area riservata, dei solleciti. La resistente, al contempo, deposita copia delle clausole contrattuali, debitamente sottoscritte, con le quali parte attrice ha acconsentito a ricevere *“le comunicazioni relative ai rapporti aperti”* con l'istituto di credito – quindi anche eventuali preavvisi di segnalazioni creditizie – *“tramite la propria casella di posta elettronica o l'accesso riservato al Sito della Banca mediante l'utilizzo delle Credenziali di sicurezza e della procedura di Autenticazione forte”*.

Alla luce delle considerazioni che precedono, questo Arbitro ritiene sussistenti i presupposti di legittimità delle segnalazioni operate dalla convenuta. Il ricorso non può, pertanto, essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE