

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Nella seduta del 27/01/2026

- dopo aver esaminato l'istanza a mezzo della quale l'intermediario ha chiesto la correzione della decisione n.10610/25 del 3/12/2025, ritenendo la stessa viziata da errore materiale;
- ciò in quanto la segnalazione riferita alla mensilità di maggio 2024 è stata resa visibile solamente dopo il mancato pagamento della seconda rata (quindi non prima del mese di luglio 2024) e, in ogni caso, oltre i 15 giorni dalla data del preavviso, come è dato evincere dalle visure agli atti;
- al riguardo, eseguite le dovute verifiche e riscontrato l'errore materiale segnalato dall'intermediario;
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";
- in accoglimento dell'istanza, il Collegio dispone la correzione della motivazione della decisione e la sostituzione del relativo dispositivo nei termini seguenti.

FATTO

Parte ricorrente, titolare di un prestito finalizzato con l'intermediario resistente, lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative a suo carico nelle banche dati del SIC, in particolare CRIF E CTC in ragione dell'assenza di un idoneo e/o tempestivo preavviso formale.

Insoddisfatto del riscontro al reclamo, domanda a questo Arbitro la cancellazione delle segnalazioni negative.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, precisa che il cliente non ha regolarmente adempiuto al contratto di finanziamento concluso inter partes e che la segnalazione SIC è stata preceduta da

regolare preavviso, che allega; fornisce evidenza dell'accesso all'Area Clienti tramite e-mail registrata e connesso alert.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente non solleva contestazioni in ordine al requisito sostanziale, ma lamenta di non aver ricevuto alcun preavviso di segnalazione, la cui prova di ricezione spetta all'intermediario. Parte resistente replica che la segnalazione è stata effettuata con congruo preavviso, tramite pubblicazione nell'Area Clienti del sito web il 14/05/2024.

Occorre premettere che il Codice di Condotta dei SIC, Allegato 1, ha precisato che si considera idonea a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione del primo ritardo anche "la 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 email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, l'intermediario al fine di dimostrare la ricezione del preavviso, è tenuto a provare che tale modalità di comunicazione sia stata preventivamente concordata con il cliente; l'effettiva pubblicazione del preavviso nell'area riservata; l'invio dell'alert attraverso una delle modalità indicate nel suddetto Allegato (sms, messaggio istantaneo o email); l'effettiva registrazione e/o accesso all'Area Riservata da parte del cliente. In tal senso, Coll. Napoli, dec. n. 1242/2025 e Coll. Roma, dec. n. 8665/2025.

Nel caso in esame, parte resistente ha prodotto evidenze in ordine alla modalità di comunicazione prevista nel contratto in clausola oggetto di approvazione specifica (art. 8): alla pubblicazione del preavviso in data 14.5.2024 nell'Area riservata nella "Lista documenti" riferita al contratto in questione; all'avviso dell'avvenuta pubblicazione del preavviso nella sua area personale mediante invio di SMS alert a device registrato in contratto che comunicava che il preavviso era presente nella sezione "estratti conto e documenti" con riferimento al contratto in questione; alla registrazione del ricorrente all'Area riservata e evidenza di un accesso, a titolo esemplificativo, con mail di alert datata 19.4.2024;

Parte ricorrente contesta di aver ricevuto l'avviso nel termine di 15 giorni precedenti alla segnalazione, come previsto dall'art. 5 del Codice deontologico dei SIC secondo il quale "I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato".

Nel caso di specie, in calce alle visure CTC "interne" è espressamente indicato che ogni ritardo segnalato viene reso visibile "dcorsi i termini di visibilità di cui all'allegato 2, comma 7, lettera b del Codice di Condotta", ovvero decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile, oppure dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata; dalle stesse visure in atti (CRIF e CTC) si evince che le rilevazioni nelle banche dati vengono aggiornate all'ultimo giorno del mese, pertanto nel caso in esame l'aggiornamento del ritardo di maggio all'ultimo giorno del mese (31/05/2024) è comunque stato effettuato oltre i 15 giorni dalla data del preavviso (14/05/2024).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) SANDULLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 25/11/2025

FATTO

Parte ricorrente, titolare di un prestito finalizzato con l'intermediario resistente, lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative a suo carico nelle banche dati del SIC, in particolare CRIF E CTC in ragione dell'assenza di un idoneo e/o tempestivo preavviso formale.

Insoddisfatto del riscontro al reclamo, domanda a questo Arbitro la cancellazione delle segnalazioni negative.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, precisa che il cliente non ha regolarmente adempiuto al contratto di finanziamento concluso inter partes e che la segnalazione SIC è stata preceduta da regolare preavviso, che allega; fornisce evidenza dell'accesso all'Area Clienti tramite e-mail registrata e connesso alert.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente non solleva contestazioni in ordine al requisito sostanziale, ma lamenta di non aver ricevuto alcun preavviso di segnalazione, la cui prova di ricezione spetta all'intermediario. Parte resistente replica che la segnalazione è stata effettuata con congruo preavviso, tramite pubblicazione nell'Area Clienti del sito web il 14/05/2024.

Occorre premettere che il Codice di Condotta dei SIC, Allegato 1, ha precisato che si considera idonea

a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione del primo ritardo anche "la 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 email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, l'intermediario al fine di dimostrare la ricezione del preavviso, è tenuto a provare che tale modalità di comunicazione sia stata preventivamente concordata con il cliente; l'effettiva pubblicazione del preavviso nell'area riservata; l'invio dell'alert attraverso una delle modalità indicate nel suddetto Allegato (sms, messaggio istantaneo o email); l'effettiva registrazione e/o accesso all'Area Riservata da parte del cliente. In tal senso, Coll. Napoli, dec. n. 1242/2025 e Coll. Roma, dec. n. 8665/2025.

Nel caso in esame, parte resistente ha prodotto evidenze in ordine alla modalità di comunicazione prevista nel contratto in clausola oggetto di approvazione specifica (art. 8); alla pubblicazione del preavviso in data 14.5.2024 nell'Area riservata nella "Lista documenti" riferita al contratto in questione; all'avviso dell'avvenuta pubblicazione del preavviso nella sua area personale mediante invio di SMS alert a device registrato in contratto che comunicava che il preavviso era presente nella sezione "estratti conto e documenti" con riferimento al contratto in questione; alla registrazione del ricorrente all'Area riservata e evidenza di un accesso, a titolo esemplificativo, con mail di alert datata 19.4.2024.

Parte ricorrente contesta di aver ricevuto l'avviso nel termine di 15 giorni precedenti alla segnalazione, come previsto dall'art. 5 del Codice deontologico dei SIC secondo il quale "I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato".

Nel caso di specie, è accertato che il preavviso è stato pubblicato nell'Area riservata in data 14.5.2024 e la prima segnalazione risultante dalla visura CTC è riferita proprio al mese di maggio 2024 né l'intermediario ha dimostrato, com'era suo onere, in quale specifica data la segnalazione è divenuta effettivamente visibile di talché la segnalazione deve ritenersi illegittimamente disposta.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE