Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Nel ricorso la cliente afferma che:

- in data 21/07/2025, tramite il suo rappresentante, richiedeva la cancellazione/rettifica delle segnalazioni negative a suo carico presenti nelle banche dati di CRIF ed Experian in relazione al finanziamento n. **600;
- nell'istanza di cancellazione domandava, tra l'altro, copia della lettera raccomandata contenente la comunicazione dell'imminente segnalazione nei SIC, la prova documentale della data della segnalazione in SIC, la copia del contratto e la copia dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- in data 22/08/2025 l'intermediario rispondeva asserendo la legittimità delle segnalazioni, senza fornire le prove richieste;
- l'intermediario non dimostrava neppure la correttezza del presupposto sostanziale producendo un estratto conto;
- le segnalazioni sono illegittime sia dal punto di vista formale che sostanziale;
- non ha mai ricevuto il preavviso di imminente segnalazione, in violazione dell'art. 5, comma 6 del Codice Deontologico per i sistemi di informazioni creditizie;
- la condotta dell'intermediario viola gli obblighi previsti dal Codice di condotta dei SIC, il diritto

all'informazione di cui all'articolo 2 del Codice del Consumo, gli orientamenti consolidati dell'ABF e l'orientamento del Garante per la protezione dei dati personali, nonché le regole di correttezza, buona fede, lealtà e collaborazione;

- il permanere delle segnalazioni illegittime è causa di ingenti danni.

Per quanto sopra esposto, domanda la cancellazione dei dati presenti in CRIF ed Experian.

Con le controdeduzioni l'intermediario rappresenta che:

- la ricorrente è cointestataria del mutuo n. **346 liquidato in data 23/05/2011 che nelle banche dati risulta avere numerazione *600;
- il rapporto registrava numerosi ritardi, in ragione dei quali alla cliente venivano concesse varie sospensioni temporanee di pagamento; in tali occasioni, la ricorrente attestava di essere consapevole della presenza di segnalazioni già effettuate in relazioni a mancati pagamenti e che questi sarebbero stati oggetto di registrazione nei SIC;
- vari solleciti di pagamento sono stati all'indirizzo conosciuto dalla banca, certificato anche dal documento di identità della cliente, dove ella ha peraltro regolarmente ricevuto l'avviso di consegna delle raccomandate relative all'accettazione delle sospensioni temporanee dei pagamenti del finanziamento, nonché della raccomandata relativa alla revoca della facilitazione concessa;
- la cliente non provvedeva a ripianare il suo debito e il credito derivante dal contratto veniva ceduto a una società terza nel marzo 2024;
- dalla dinamica dei fatti si evince che la cliente era conoscenza della propria morosità e consapevole delle conseguenze da essa derivanti, ivi compresa la segnalazione in SIC.

Tutto ciò premesso, l'intermediario chiede all'Arbitro di respingere il ricorso perché infondato.

DIRITTO

La cliente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative disposte dall'intermediario in Crif ed Experian e relative ad alcuni ritardi nei pagamenti riferibili al mutuo n. *600, a causa della carenza del presupposto formale e sostanziale. Conseguentemente ne domanda la cancellazione.

In via preliminare, si osserva che le segnalazioni oggetto di contestazione non sono più visibili al sistema, a causa del mancato aggiornamento dei dati.

Nel merito, si rileva che – dalla documentazione rassegnata e di seguito riepilogata – risulta sussistere il presupposto formale per l'effettuazione delle segnalazioni.

Con scrittura privata del 13/02/2021, alla cliente veniva concesso un periodo di sospensione temporanea del pagamento di n. 12 rate, dal 28/2/2021 al 31/1/2022, nel quale ripianare il pregresso impagato mediante un piano di rientro, con accodamento delle rate sospese al termine del piano

originario. In detto accordo la ricorrente attestava di essere consapevole che: i) le segnalazioni eventualmente già effettuate in relazione ai mancati pagamenti sarebbero rimaste ferme; ii) che i mancati pagamenti del piano di rientro concordato sarebbero stati oggetto di registrazione nei SIC; iii) che sarebbero stati registrati, senza ulteriori avvisi, anche eventuali ritardi nei pagamenti successivamente verificatisi. In data 17/02/2021 l'intermediario trasmetteva una formale comunicazione di accettazione della sospensione del mutuo tramite raccomandata A/R, contenente anche l'avviso che eventuali ritardi nei pagamenti sarebbero stati registrati nei SIC. Detta missiva veniva ritirata in data 02/03/2021.

Successivamente, nel corso del 2022 venivano inviati n. 4 solleciti di pagamento datati 06/04/2022, 06/05/2022, 09/06/2022 e 25/06/2022, tutti tramite posta ordinaria, contenenti il preavviso di imminente segnalazione nei SIC.

Con scrittura privata del 15/7/2022, la cliente chiedeva un ulteriore periodo di sospensione temporanea dell'ammortamento del mutuo per un periodo di 3 mesi a decorrere dal 11/7/2022 al 10/10/2022 finalizzata al pagamento delle rate insolute e impagate nel periodo dal 31/5/2022 al 11/7/2022. In tale accordo la ricorrente dichiarava la propria consapevolezza in merito agli stessi profili sopra menzionati con riferimento alla sottoscrizione dell'accordo del 13/2/21.

In data 16/07/2022 l'intermediario trasmetteva una formale comunicazione di accettazione della sospensione del mutuo tramite raccomandata A/R contenente anche l'avviso che eventuali ritardi nei pagamenti sarebbero stati registrati nei SIC. Successivamente l'intermediario inviava, tramite posta ordinaria, 2 ulteriori solleciti di pagamento, datati 11/07/2022 e 19/11/2022.

Con scrittura privata del 26/01/2023 alla ricorrente veniva ulteriormente concesso un periodo di sospensione temporanea dell'ammortamento del mutuo per un periodo di 6 mesi a decorrere dal 2/1/2023 al 1/7/2023 finalizzato al pagamento delle rate insolute e impagate nel periodo successivo al 30/9/2022. Detto accordo conteneva dichiarazioni analoghe ai due accordi precedenti. In data 27/01/2023 l'intermediario trasmetteva una formale comunicazione di accettazione della sospensione del mutuo tramite raccomandata A/R contenente anche l'avviso che eventuali ritardi nei pagamenti sarebbero stati registrati nei SIC.

In data 05/05/2023, a fronte dell'inadempimento della cliente, l'intermediario comunicava con lettera raccomandata A/R la revoca della facilitazione concessa e l'informativa circa la registrazione dei dati nei SIC. La missiva veniva ritirata in data 31/05/2023.

In ultimo, l'intermediario inviava nel 2023 n. 3 ulteriori solleciti di pagamento datati 04/01/2023, 04/07/2023, 04/08/2023 per posta ordinaria e un sollecito datato 06/09/2023 per raccomandata A/R ritirata in data 29/09/2023, nonché, successivamente, ulteriori n. 3 solleciti per posta ordinaria.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Alla luce di quanto esposto risulta che già nella raccomandata di accettazione della sospensione del mutuo del 17/02/2021, regolarmente recapitata in data 02/03/2021, era presente l'avviso che eventuali ritardi nei pagamenti sarebbero stati registrati nei SIC. L'indirizzo di recapito coincide con quello riportato dal documento di identità della cliente, nonché con quello dove è sita l'unità immobiliare acquistata tramite il mutuo.

La prima segnalazione negativa in Crif risale a maggio 2022, mentre la prima segnalazione negativa in Experian risale a febbraio 2022. Il lasso di tempo trascorso tra il preavviso (febbraio 2021) e la prima segnalazione (febbraio 2022) è sostanzialmente corrispondente al periodo di sospensione delle rate del mutuo. Si può dedurre che il preavviso non è, dunque, relativo ad una precedente morosità sanata prima della esecuzione di una segnalazione negativa (circostanza che avrebbe richiesto, secondo l'uniforme orientamento dei Collegi, l'invio di un ulteriore preavviso di segnalazione), quanto al mancato adempimento della prima rata successiva alla sospensione.

Dal rendiconto allegato dall'intermediario, infatti, si evincono pagamenti regolari da febbraio 2021 a febbraio 2022 relativamente alle rate del piano, mentre la prima rata di febbraio 2022, susseguente la variazione delle modalità di pagamento, risulta versata a marzo 2022.

La cliente ha contestato altresì la sussistenza del presupposto sostanziale, osservando che l'intermediario non ha fornito un estratto conto del mutuo in risposta al reclamo.

Al riguardo si osserva che l'intermediario ha versato in atti l'estratto conto del rapporto di mutuo, in cui sono chiaramente indicati i periodi di sospensione delle rate. Come precedentemente illustrato, la cliente ha richiesto n. 3 sospensioni del pagamento delle rate di mutuo ed in ciascuna richiesta ha riconosciuto la presenza di rate insolute.

L'esistenza dei ritardi segnalati, dalla documentazione in atti, pare dunque pacifica.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE