

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO IMBURGIA

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La controversia ha ad oggetto la dedotta illegittimità, per carenza del presupposto sostanziale e formale, della segnalazione effettuata nei sistemi di informazione creditizia (SIC) gestiti da CRIF e da CTC della posizione debitoria dell'istante in relazione ad un rapporto di prestito personale intercorso con l'intermediario convenuto.

Il cliente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario in sede di reclamo, ha adito l'ABF chiedendo all'arbitro di disporre la cancellazione delle evidenze pregiudizievoli.

L'intermediario ha articolato le sue controdeduzioni nei seguenti termini.

In via preliminare ha dedotto l'inammissibilità del ricorso per mancato decorso, alla data della sua proposizione, del prescritto termine di 60 giorni dalla data del reclamo.

Con riguardo al merito ha premesso che il ricorrente è titolare di rapporto di prestito personale sottoscritto nel mese di maggio 2021. L'intermediario aggiunge che il cliente a causa dei ritardi nei pagamenti verificatisi nel corso del rapporto è stato, dalla stessa resistente, segnalato presso i Sistemi di Informazioni Creditizie di CRIF e CTC, a seguito di regolare preavviso pubblicato nell'area clienti del medesimo istante. Aggiunge che il ricorrente è stato inoltre avvertito dell'avvenuta pubblicazione di tale documento tramite apposito sms *alert*, inviato e consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto dalla stessa sottoscritto.

Conclude affermando che l'adempimento dell'obbligo di preavviso è stato garantito, in conformità a quanto previsto dall'allegato 1 del nuovo Codice di Condotta, nonché nel rispetto di quanto previsto dall'art. 8 delle Condizioni Generali del contratto.

Chiede quindi il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente ha precisato che il messaggio inviato dall'intermediario era generico e privo di adeguata chiarezza, e dunque inidoneo a segnalare efficacemente la rilevanza del documento pubblicato nell'area riservata. Ha inoltre rilevato che la controparte non ha fornito prova né dell'accesso del ricorrente all'area privata nel corso del 2024, né dell'effettiva presa visione della comunicazione.

In sede di controrepliche, l'intermediario ha ribadito la richiesta di rigetto del ricorso, precisando quanto segue: l'allegazione, prodotta in sede di controdeduzioni, della comunicazione attestante l'accesso all'area riservata dimostrerebbe in modo inequivoco che il ricorrente, contrariamente a quanto sostenuto, fosse a conoscenza e utilizzasse lo strumento dell'area riservata; il contenuto dell'SMS di avviso relativo alla pubblicazione del documento nell'area riservata non sarebbe affatto vago o generico; la modalità di trasmissione delle comunicazioni mediante area riservata sarebbe stata espressamente accettata dallo stesso ricorrente, mediante specifica sottoscrizione, in conformità a quanto previsto dall'art. 8 delle condizioni generali di contratto.

DIRITTO

Preliminarmente, il Collegio è chiamato a esprimersi in merito alla procedibilità nel rito del ricorso.

L'intermediario ha infatti eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso in ragione del mancato rispetto del termine di 60 giorni concesso agli intermediari per il riscontro al reclamo. Nello specifico, l'intermediario eccepisce che il ricorrente ha proposto ricorso il 15.11.2025 e reclamo il 14.10.2025, non rispettando quindi il termine dilatorio di 60 giorni tra l'uno e l'altro rimedio. Conseguentemente, chiede l'inammissibilità del ricorso.

Si evidenzia in via preliminare che, alla luce di quanto previsto nelle Disposizioni ABF, la giurisprudenza dell'Arbitro è costante nel ritenere che l'espletamento del preventivo reclamo costituisce una condizione di procedibilità del ricorso all'ABF la sua assenza conduce alla declaratoria di inammissibilità del ricorso.

Le disposizioni ABF (Sez. VI par. 1), infatti, statuiscono che *"Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" (...)* *"Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario"*.

Il Collegio di Coordinamento con la decisione n. 15400/2021 ha statuito che: *"La presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l'inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo. Resta salva l'ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del predetto termine, ma in data successiva alla replica dell'intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo. L'inammissibilità può essere accertata e dichiarata d'ufficio"*.

Richiamato quanto sopra, si osserva che: il reclamo è stato presentato in data 14.10.2025; è in atti il riscontro dell'intermediario del 23.10.2025; il ricorso risulta presentato il 15/11/2025, dopo l'avvenuto riscontro del reclamo.

L'eccezione di improcedibilità risulta pertanto priva di fondamento.

Andando al merito si osserva che parte ricorrente debitore principale di un prestito personale perfezionato con la convenuta, lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative nelle banche dati di CRIF e CTC per carenza del presupposto sostanziale e formale.

Sono prodotte agli atti sia la visura CRIF che quella di CTC.

Dall'analisi della visura CRIF (aggiornata al 28/2/2025) emerge che la prima segnalazione pregiudizievole risale a febbraio 2024, con indicazione di un ritardo relativo a due rate; la visura CTC (aggiornata al 28/2/2025) evidenzia, invece, una prima segnalazione risalente a gennaio 2024, riferita a una rata in ritardo. Seguono ulteriori segnalazioni di ritardi di pagamento per il medesimo rapporto presso entrambe le banche dati menzionate.

Il ricorrente sostiene di non avere mai ricevuto la comunicazione di preavviso.

Dalle evidenze istruttorie risulta tuttavia che il preavviso di segnalazione è in atti

L'intermediario deduce di aver regolarmente comunicato il preavviso di segnalazione in data 16/1/2024 attraverso la pubblicazione di detta comunicazione nell'area riservata al cliente e di averne dato notizia al ricorrente tramite sms al numero di utenza indicato dal cliente in sede contrattuale, e ciò conformemente a quanto previsto dall'allegato 1 del "Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti", adottato con provvedimento del 19 settembre 2019, nonché a quanto pattuito contrattualmente con il cliente all'articolo 8 del contratto di finanziamento.

Sul punto è noto che in base all'allegato 1 del Codice di Condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12/09/2019) "il preavviso, se inviato con una delle modalità di seguito indicate, previamente concordate con l'interessato, si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione: [...] a) 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".

L'art. 8 del contratto stipulato dal ricorrente, in conformità della previsione del citato allegato, recita: « F***metterà a disposizione e/o invierà al Cliente tutte le comunicazioni, incluse quelle previste per legge (ad es. il preavviso di registrazione dei dati nel Sistema di Informazioni Creditizie, ove previsto) attraverso l'area riservata dei propri siti internet ... F*** informa il Cliente dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni nell'area riservata tramite e-mail e/o SMS, all'indirizzo e/o al numero di telefono che il Cliente ha rilasciato alla Banca. [...] Resta inteso che, qualora il Cliente non dovesse effettuare alcun accesso nell'area riservata, la Banca avrà assolto comunque i suoi obblighi contrattuali, senza che il Cliente possa pretendere restituzioni e/o risarcimenti. [...] Il Cliente avrà in qualsiasi momento la facoltà di richiedere la modifica della modalità di invio delle comunicazioni».

Sul punto va rilevato che il contratto depositato in atti dall'intermediario prevede che tutte le comunicazioni di quest'ultimo vengano effettuate attraverso l'area riservata del sito internet e che l'informazione dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni avvenga tramite e-mail e/o sms. Risulta, pertanto, provato che tale modalità di comunicazione sia stata pattizialmente concordata tra le parti mentre, di contro, non risulta che il cliente abbia contestato la legittimità delle clausole contrattuali in argomento ovvero abbia richiesto di modificare detta modalità di invio delle comunicazioni

Ovviamente, in detto sistema, resta a carico dell'intermediario l'onere di provare di aver adempiuto a quanto necessario per ritenere la comunicazione correttamente trasmessa al cliente.

Nel caso in esame dalle evidenze prodotte in atti risulta anche che in data 16/1/2024 è stato consegnato al ricorrente un messaggio con il quale questi veniva informato della pubblicazione di un “nuovo documento in Area clienti”.

Inoltre: sotto la voce “tipo documento” risulta espressamente la dicitura “Preavviso segnalazione Sic”; il numero di telefono del destinatario del messaggio coincide con quello indicato in contratto dal ricorrente; il codice pratica corrisponde al numero del contratto come indicato nella lettera di preavviso; la data di recapito del messaggio (16/1/2023) è compatibile con quella di emissione del preavviso. È in atto la prova che il cliente ha avuto effettivo accesso all’area clienti riservata, dimostrando in tal modo di conoscere e di utilizzare detto strumento.

La ricorrente eccepisce che l’SMS di avviso fosse vago e inidoneo a segnalare l’importanza della comunicazione; tuttavia l’eccezione non è condivisibile, poiché il messaggio inviato conteneva un chiaro riferimento al preavviso di segnalazione nei SIC. In ogni caso, secondo l’orientamento dei Collegi, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, il preavviso è considerato legittimo quando il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e conseguentemente di regolarizzare la propria posizione (Collegio di Roma, decisione n.13412/2023)

In casi analoghi, caratterizzati da un medesimo contesto processuale, questo Collegio ha ritenuto assolto, da parte dell’intermediario, l’obbligo di preavviso di segnalazione posto dalla normativa vigente a suo carico. (Cfr. decisione n.9889/23, resa nei confronti dello stesso intermediario; dec.n.9080/23; decisione n. 11673/23).

Resta tuttavia da esaminare la tempestività del preavviso. Sul punto, l’art. 5 comma 6 del Codice Deontologico afferma che una segnalazione è legittima decorso il termine di 15 giorni dalla spedizione del preavviso: *“Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all’invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia all’interessato un preavviso circa l’imminente registrazione dei dati in uno o più SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all’interessato”*. I Collegi dell’Abf tuttavia precisano che *“in ragione della natura recettizia del preavviso di segnalazione, il termine dei 15 gg. prescritto Codice Deontologico decorra dal momento in cui il cliente abbia ricevuto detto avviso”* (cfr. ex multis Collegio di Milano decisione n. 10891/2022).

In relazione al termine di preavviso di cui al citato articolo 5 il Collegio di Bologna, nella decisione n. 5899/2024, ha rilevato la sussistenza di differenti vedute nell’ambito della giurisprudenza arbitrale, giacché *“secondo alcuni Collegi il preavviso deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione e non la sua effettuazione, con la conseguenza tale termine deve intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione (Collegio di Roma, decisione n. 9148/2023). Secondo altri, invece, il “termine di grazia” di 15 giorni dovrebbe intercorrere tra la ricezione del preavviso e l’effettuazione della segnalazione, in ragione della natura recettizia del preavviso (Collegio di Bari, decisione n. 7209/2019)”*.

La giurisprudenza più recente sembra essere orientata per il primo degli orientamenti di cui sopra si è riferito ma ha cura di precisare che, anche in base ai principi generali in materia di onere della prova, è onere dell’intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile (Collegio di Palermo decisione n.5468/2025; Collegio di Bologna decisione n. 7873/2025; Collegio di Napoli decisione n. 6226/2025).

Tanto premesso, con riferimento al caso di specie si possono trarre le seguenti conclusioni.

Considerato che il preavviso risulta ricevuto il 16/1/2024 deve ritenersi illegittima, e va pertanto cancellata, la segnalazione presente in CTC, risalente al mese di gennaio del medesimo anno, da ritenersi – atteso il mancato assolvimento, da parte dell’intermediario, dell’onere di fornire prova del

momento in cui la segnalazione è divenuta visibile - concomitante e non preventiva al preavviso medesimo.

Quanto alle segnalazioni successive in CTC appare opportuno conformarsi al principio affermato dal Collegio di Coordinamento, secondo il quale: “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” (decisione n. 4632/2023).

A diverso esito deve invece giungersi per la segnalazione in CRIF che risale al successivo mese di febbraio del 2023 e va pertanto mantenuta (unitamente alle successive).

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l’intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC, nei termini di cui in motivazione.

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