

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SABRINA PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di aver sottoscritto diversi contratti di finanziamento con l'intermediario e lamenta, in relazione ai rapporti in essere, di non aver mai ricevuto il necessario preavviso di segnalazione prescritto dalla normativa di settore. A causa di tale omissione e per le ragioni sopra esposte, la parte ricorrente, esperito infruttuosamente il reclamo, chiede al Collegio che l'intermediario si attivi tempestivamente per disporre la cancellazione della segnalazione in contestazione presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC).

L'intermediario controdeduce precisando che parte ricorrente aveva in essere tre rapporti di finanziamento: n. **954, n. **253 e n. **013. Con riferimento ai rapporti di finanziamento n. **954 e n. **253, l'intermediario dichiara che ad oggi non risultano più presenti segnalazioni negative presso le banche dati CRIF e CTC. Per quanto concerne invece il rapporto n. **013, stipulato a maggio 2023, l'intermediario precisa che i ritardi nei pagamenti verificatisi nel corso del rapporto hanno reso necessaria la segnalazione della parte ricorrente presso i Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC), operazione avvenuta previo regolare preavviso. Nello specifico, la comunicazione di preavviso di segnalazione datata 13/02/2024 è stata resa disponibile nell'Area Clienti della parte ricorrente il giorno 14/02/2024; contestualmente, l'intermediario ha provveduto a inviare un apposito SMS di allerta al numero di cellulare indicato nel contratto per avvisare dell'avvenuta pubblicazione del documento. L'adempimento dell'obbligo di preavviso risulterebbe dunque pienamente garantito, in conformità a quanto previsto dal Codice di Condotta del 19/09/2019 e nel rispetto delle Condizioni Generali di contratto. L'intermediario osserva inoltre che la parte ricorrente, sottoscrivendo l'accordo, ha

espressamente accettato che tutta la documentazione e le comunicazioni di legge venissero trasmesse tramite l'Area Clienti riservata, come previsto dall'art. 9 delle condizioni generali. Oltre al rispetto delle formalità procedurali, l'intermediario ribadisce la sussistenza del presupposto sostanziale della segnalazione, costituito dai ritardi nei pagamenti delle rate, circostanza che peraltro non è stata oggetto di contestazione da parte della ricorrente.

Per tutte le ragioni sopra esposte, l'intermediario chiede, quanto ai rapporti di finanziamento n. **954 e n. **253, che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere stante le intervenute cancellazioni delle segnalazioni contestate. Quanto al rapporto di finanziamento n. **013, chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

In sede di replica, parte ricorrente sostiene che l'intermediario segnalante sia tenuto a fornire la prova certa della ricezione del preavviso, non potendosi avvalere della mera presunzione di conoscenza prevista dall'art. 1335 c.c. Sottolinea inoltre come l'intermediario sia gravato da specifici obblighi, tra i quali spicca il dovere di preavvisare il debitore dell'imminente segnalazione con almeno 15 giorni di anticipo rispetto all'iscrizione, al fine di consentirgli di sanare la posizione ed evitare le conseguenze pregiudizievoli. Inoltre, parte ricorrente evidenzia che il preavviso deve esporre in modo chiaro l'entità della morosità e le specifiche sanzioni derivanti dal mancato pagamento, dimostrando in ogni caso l'effettiva ricezione della comunicazione da parte del destinatario. Nel caso di specie, viene contestata la natura del preavviso allegato dall'intermediario, ritenuto estremamente generico in quanto privo di riferimenti puntuali alla rata da saldare e ai tempi necessari per il rientro della posizione debitoria.

In sede di controreplica, l'intermediario sostiene che i dati relativi al primo ritardo nei pagamenti sono stati elaborati e resi accessibili agli altri partecipanti nei Sistemi di Informazioni Creditizie (SIC) nel pieno rispetto dei termini e delle modalità previsti dalla normativa di settore. Nello specifico, l'istituto precisa che per quanto riguarda l'archivio CRIF la contribuzione è riferibile alla data del 31/03/2024, mentre per l'archivio CTC le informazioni relative al ritardo sono divenute visibili agli altri operatori solo a partire dall'11/04/2024. L'intermediario afferma, inoltre, di aver ampiamente dimostrato non solo l'avvenuto invio e la corretta ricezione del preavviso da parte della ricorrente, ma anche che tale comunicazione è pervenuta nel rispetto del termine di 15 giorni antecedenti la visibilità della segnalazione stessa. In tal modo, l'istituto ribadisce la piena legittimità del proprio operato, confermando di aver garantito alla parte ricorrente il tempo necessario per regolarizzare la propria posizione prima che l'inadempimento fosse reso conoscibile a terzi.

DIRITTO

Con il ricorso in esame, parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC poiché effettuate in difetto del presupposto formale. Per tale ragione, chiede la cancellazione delle stesse.

In via preliminare, il Collegio osserva che parte ricorrente ha stipulato con l'intermediario i seguenti contratti di finanziamento: n. **954, n. **253 e n. **013.

Con riferimento ai rapporti di finanziamento n. **954 e n. **253, il Collegio constata che l'intermediario ha offerto idonea evidenza probatoria che ad oggi non sono più presenti segnalazioni negative in CRIF e in CTC, in relazione a detti finanziamenti. Ration per cui dev'essere dichiarata la cessazione della materia del contendere con riferimento a dette segnalazioni.

Il Collegio procede quindi ad esaminare i profili relativi al contratto di prestito personale n. **013 concluso nel mese di maggio 2023 ed estinto.

In proposito, parte ricorrente allega visura CRIF aggiornata al 30/09/2024 (riferita ad un arco temporale di 24 mesi, ovvero 10/2022 - 09/2024) dalla quale emerge: **(i)** la prima segnalazione negativa risale al mese di marzo 2024, con indicazione di n. 2 rate non pagate; **(ii)** il numero massimo di rate con ritardo è pari a più di 8; **(iii)** a partire dal mese di marzo 2024, parte ricorrente pagava acconti per importi inferiori al 50% della rata prevista; **(iv)** a partire dal mese di aprile 2024, l'intermediario tentava di escutere il

credito; **(v)** nel mese di giugno 2024, parte ricorrente veniva segnalata “a sofferenza”; **(vi)** nel mese di settembre 2024, rientrava in bonis e i pagamenti sono tornati ad essere regolari.

Parte ricorrente allega anche visura CTC aggiornata al 31/05/2025 (riferita ad un arco temporale pari a 36 mesi, ovvero 06/2022 - 05/2025) dalla quale emerge quanto segue: **(i)** la prima segnalazione negativa risale al mese di febbraio 2024 con indicazione di n. 1 rata non pagata successivamente non regolarizzata; **(ii)** il numero massimo di rate con ritardo è pari a 9; **(iii)** dal mese di aprile 2024, la visura è valorizzata con il numero “9” che, secondo quanto ivi indicato, significherebbe: *“Il valore 9 può indicare un numero pari o superiore a 9 rate in ritardo. [...] In caso di decadenza del beneficio del termine, il valore indicato può essere convenzionalmente 9”*.

Ciò posto, parte ricorrente nega di aver ricevuto il preavviso di segnalazione. Per contro, l'intermediario sostiene di aver inviato una comunicazione di preavviso datata 13/02/2024 mediante pubblicazione nell'area riservata della cliente in data 14/02/2024, in conformità a quanto concordato dall'art. 9 delle Condizioni Generali del contratto e a quanto previsto dall'All. 1 del Codice di Condotta. L'intermediario precisa, inoltre, che in pari data ha provveduto ad inoltrare un SMS di alert al numero di cellulare di parte ricorrente riportato in contratto. Quanto all'effettiva ricezione della comunicazione, l'intermediario allega evidenza attestante a) la pubblicazione della comunicazione nell'area riservata della cliente in data 14/02/2024; b) la ricezione dell'SMS di alert in pari data, contenente avviso di avvenuta pubblicazione nell'area riservata.

In proposito il Collegio constata che il numero di cellulare di parte ricorrente cui è stato inviato l'SMS alert coincide con quello indicato in sede di stipula contrattuale e che il messaggio conteneva specifico riferimento al caricamento nell'area personale del preavviso di segnalazione nei SIC, come richiesto dalla giurisprudenza ABF (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 8062/2024, n. 7906/2024, n. 6961/2024, n. 4840/2024 e n. 1308/2023; nonché Collegio di Milano, decisione n. 11459/2022).

Quanto alla modalità di spedizione sopra riprodotta, si osserva che il nuovo Codice di condotta approvato con provvedimento del Garante della Privacy del 12/09/2019, nell'Allegato 1, nel confermare gli strumenti di consegna come individuati con il Provvedimento del Garante del 2017, individua ulteriori modalità di consegna purché preventivamente concordate con il cliente quali la messa a disposizione in area riservata di home banking. Dalla documentazione in atti risulta poi che l'art. 9 della Condizioni Generali di contratto prevede la possibilità di inviare il preavviso di segnalazione attraverso l'area riservata. Tali condizioni sono state specificamente approvate dalla parte ricorrente. Da ultimo si osserva che secondo l'Allegato 1, la presunzione di conoscenza del destinatario del preavviso viene superata, solo se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione, prova che non viene offerta dalla parte ricorrente.

In definitiva, sulla base delle allegazioni e delle produzioni documentali delle parti, può considerarsi raggiunta la prova dell'invio del preavviso di segnalazione e non si può dunque presumere che parte ricorrente fosse ignara della propria morosità (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 4658/2024).

Quanto alla tempestività del preavviso rispetto al momento segnaletico il Collegio constata che dalla documentazione in atti risulta essere stato rispettato il termine di preavviso di 15 giorni sia per la segnalazione in CRIF che per quella in CTC. Difatti, quanto alla segnalazione in CTC, dalle evidenze in atti risulta che la prima segnalazione negativa, risalente a febbraio 2024, è diventata visibile a partire dal mese di aprile 2024. Quanto alla segnalazione in CRIF, dalle evidenze in atti risulta che la segnalazione negativa, risalente a marzo 2024, è diventata visibile a partire dal mese di aprile 2024.

Da ultimo parte ricorrente lamenta, solamente in sede di repliche, la genericità del preavviso, in quanto non conterrebbe il riferimento ad alcuna rata e mancherebbe l'indicazione dei tempi entro i quali ripianare la propria posizione debitoria. Al riguardo la posizione condivisa dei Collegi ABF è quella di ritenere legittimo il preavviso quanto il suo contenuto sia tale da consentire al destinatario di individuare il rapporto a cui si riferisce e, conseguentemente, di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione (cfr. da ultimo, Collegio di Milano, decisione n. 8777/2025). Nel caso di specie il Collegio

constata che il preavviso di segnalazione prodotto in atti reca il numero del contratto di finanziamento numero **013 che, quindi, è correttamente stato individuato.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Collegio deve dichiarare la cessazione della materia del contendere con riferimento ai primi due rapporti di finanziamento, mentre per quanto concerne il terzo rapporto ritiene che la richiesta di parte ricorrente non possa trovare accoglimento, avendo l'intermediario provato il rispetto degli obblighi sullo stesso incombenti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE