Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore BILOTTI

Nella seduta del 06/03/2026

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 7323/25 del 25 luglio 2025 (comunicata il 5 agosto 2025) presentata dall'intermediario resistente il 29 agosto 2025;

- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";

il Collegio, in accoglimento dell'istanza di correzione, ha determinato di sostituire la decisione nei seguenti termini:

FATTO

1. – Con ricorso del 6 febbraio 2025, previo reclamo del 3 novembre 2024, riscontrato dall'intermediario il 30 luglio 2024, la parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative disposte dall'intermediario presso i sistemi di informazioni creditizie e presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia. Chiede pertanto la cancellazione di tutte le segnalazioni negative a suo carico. A dire della parte ricorrente, le segnalazioni sarebbero state tutte disposte in assenza di preavviso. Inoltre, la segnalazione presso la Centrale dei Rischi sarebbe stata disposta senza una previa valutazione complessiva del suo stato economico e patrimoniale.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. – Nelle controdeduzioni del 13 marzo 2025 l'intermediario resistente precisa anzitutto che le segnalazioni in questione sono state disposte a seguito di ritardi nei pagamenti delle rate di un prestito finalizzato. Il preavviso sarebbe stato trasmesso alla parte ricorrente attraverso una comunicazione nell'area riservata ad accesso esclusivo del cliente nel sito web dello stesso intermediario. Tale comunicazione, che viene prodotta in atti, sarebbe stata pubblicata il 14 luglio 2024 e reca la data del 13 luglio 2024. Della presenza di tale comunicazione la parte ricorrente sarebbe stata informata attraverso l'invio di un messaggio di testo sull'utenza telefonica mobile indicata al momento della stipula del contratto. Si tratterebbe di una modalità di comunicazione del preavviso di segnalazione consentita dall'apposito codice di condotta degli intermediari e che la parte ricorrente ha espressamente accettato con la stipula del contratto di finanziamento. L'intermediario fa presente inoltre che, con lettera del 18 gennaio 2024, unitamente all'intimazione dell'immediato pagamento del debito, ha informato il cliente che, in mancanza di pagamento, avrebbe proceduto anche alla sua segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi. L'intermediario resistente conclude quindi per il rigetto del ricorso.
3. – Nelle repliche del 7 aprile 2025 la parte ricorrente contesta l'idoneità della documentazione prodotta dall'intermediario a provare la ricezione del preavviso. Fa presente, inoltre, di aver sottoscritto un accordo col cessionario del credito, in forza del quale la sua posizione debitoria è stata estinta. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.
4. – Nelle controrepliche del 17 aprile 2025 l'intermediario resistente ha ribadito quanto già esposto nelle controdeduzioni e ha evidenziato la presenza presso la Centrale dei Rischi di una precedente segnalazione a sofferenza da parte di altro intermediario. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – Il ricorso ha ad oggetto la legittimità di segnalazioni negative presso sistemi di informazioni creditizie e di segnalazioni a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.
Sono presenti in atti due visure effettuate presso distinti gestori di sistemi di informazioni creditizie, nonché la visura effettuata presso la Centrale dei Rischi.
Dalla visura effettuata presso un primo gestore di sistemi di informazioni creditizie, contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti da maggio 2023 a luglio 2024. Nel luglio 2024 risulta la cessione della posizione.
Da una seconda visura effettuata presso un diverso gestore di sistemi di informazioni creditizie, anch'essa contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti sempre da maggio 2023 a luglio 2024. Risulta inoltre la cessione del credito.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia risulta a carico della parte ricorrente, nel marzo 2024, la segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 28.000,00 sempre da parte dell'intermediario resistente. Nel giugno del 2024 risulta la cessione della stessa posizione in sofferenza.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi, nel marzo del 2024 e nel giugno 2024, risulta altresì un'ulteriore segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 7.000,00 sempre a carico della parte ricorrente, ma ad opera di un diverso intermediario.
La parte ricorrente contesta la legittimità di tutte le segnalazioni indicate disposte dall'intermediario resistente e ne chiede quindi la cancellazione.
2. – Quanto anzitutto alle segnalazioni negative presso i sistemi di informazioni creditizie, la parte ricorrente fa valere la mancata ricezione del preavviso. L'illegittimità delle segnalazioni sarebbe dunque dovuta al difetto del presupposto formale.
Al riguardo occorre far riferimento all'art. 5, co. 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con

provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 163 del 12 settembre 2019. In base a tale disposizione l'intermediario che intenda procedere a una segnalazione negativa a carico di un proprio cliente è tenuto ad avvisare quest'ultimo almeno quindici giorni prima. E ciò – si ritiene – al fine di consentire al cliente di sanare la propria posizione e di evitare che si proceda alla segnalazione.
Secondo l'orientamento consolidato di quest'Arbitro, il preavviso di segnalazione deve ritenersi requisito di legittimità del trattamento dei dati che si realizza attraverso la segnalazione nei sistemi di informazioni creditizia relativa a una qualsiasi persona fisica. L'onere della prova del preavviso grava sull'intermediario, il quale, in considerazione del carattere recettizio dello stesso preavviso, è tenuto a documentarne la ricezione da parte del destinatario. Si ritiene che, tal fine, non essendo previsto alcun requisito di forma, l'intermediario possa anche avvalersi di presunzioni semplici.
Nel caso in esame l'intermediario resistente ha prodotto le condizioni generali del prestito finalizzato sottoscritte dalla parte ricorrente, dalle quali risulta che ogni comunicazione da parte dell'intermediario, compresa la comunicazione del preavviso di segnalazione presso i sistemi di informazioni creditizie, è messa a disposizione del cliente attraverso l'area riservata del sito internet dello stesso intermediario e che l'intermediario informa il cliente della pubblicazioni di comunicazioni nell'area riservata attraverso messaggi di posta elettronica o tramite messaggi di testo ai recapiti indicati al momento della stipula del contratto.
L'intermediario produce anzitutto documentazione atta ad attestare l'iscrizione della parte ricorrente all'area clienti del proprio sito. L'intermediario produce quindi una comunicazione alla parte ricorrente del 13 luglio 2023 contenente il preavviso di segnalazione negativa presso i sistemi di informazioni creditizie. L'intermediario documenta infine la pubblicazione di tale comunicazione nell'area riservata il 14 luglio 2023 e il contestuale invio di un messaggio di testo all'utenza telefonica mobile indicata dalla parte ricorrente all'atto della stipula del contratto. Il tenore del messaggio indicato è il seguente: "È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti. Vai al dettaglio della tua pratica n. XXX e clicca su Estratto conto e documenti".
Si tratta dunque di verificare anzitutto l'idoneità della procedura documentata dall'intermediario al fine di considerare assolto l'onere del preavviso di segnalazione.
Ebbene, nell'allegato n. 1 del cit. Codice di condotta per i sistemi informativi si chiarisce che il preavviso deve ritenersi conosciuto da parte del destinatario anche quando il documento contenente tale informativa sia messo a sua disposizione in un'area riservata nel sito internet dell'intermediario alla quale il cliente possa accedere e sempre che la pubblicazione sia accompagnata da un messaggio di testo o da un messaggio di posta elettronica che allerti il cliente "circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".
Tenendo conto di questo dato regolamentare, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di precisare in più occasioni che, al fine di escludere una prova adeguata della ricezione del preavviso da parte del cliente, deve considerarsi dirimente la circostanza che il messaggio di testo inviatogli non contenga alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata (cfr. Coll Roma, dec. n. 3354 del 2025, dec. n. 8062 del 2024, dec. n. 7906 del 2024, dec. n. 6961 del 2024, dec. n. 4840 del 2024, dec. n. 1308 del 2023).
Un messaggio di testo come quello il cui invio è documentato in atti, che non contiene alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata, non può perciò essere considerato conforme alle previsioni surriferite del Codice di condotta per i sistemi informativi. Deve conseguentemente escludersi che l'intermediario abbia assolto all'onere su di esso gravante di documentare la ricezione del preavviso da parte del cliente. Deve pertanto ritenersi l'illegittimità delle segnalazioni negative della parte ricorrente presso i sistemi di informazioni creditizie per difetto del presupposto formale.
La relativa domanda di cancellazione della parte ricorrente deve dunque essere accolta.
3. – Quanto alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, la parte ricorrente lamenta che l'intermediario resistente ha proceduto senza un'adeguata valutazione della

complessiva situazione finanziaria del cliente. La segnalazione a sofferenza sarebbe dunque illegittima per difetto del presupposto sostanziale.
In effetti, secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cfr. cap. II, sez. 2, § 1.5), la segnalazione a sofferenza del debitore presso la Centrale dei Rischi presuppone lo svolgimento di una valutazione da parte dell'intermediario della complessiva situazione finanziaria del cliente, dalla quale risulti che, al momento della segnalazione, quest'ultimo versava in una condizione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica.
Al riguardo, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di chiarire in più occasioni che è onere dell'intermediario dimostrare di avere effettuato una adeguata valutazione circa la sussistenza del requisito della sofferenza. E ciò in considerazione non di semplici ritardi nell'adempimento, ma di oggettivi elementi di allarme, dai quali emerga la globalità, gravità e stabilità della compromissione economica del debitore (Coll Roma, dec. n. 22135 del 2021, dec. n. 21293 del 2021, dec. n. 20311 del 2021, dec. n. 17311 del 2021, dec. n. 16455 del 2021).
Più precisamente, secondo un orientamento consolidato di questo Arbitro, al fine di ritenere sussistente una stabile e consolidata incapacità del debitore di onorare i propri debiti bisogna tener conto della lunghezza dell'inadempimento e dell'ammontare dei debiti insoluti in relazione alla capacità economica complessiva del debitore.
In effetti, in più occasioni, questo Collegio territoriale ha avuto modo di precisare che, sebbene il ritardo nei pagamenti non costituisca di per sé un elemento di allarme, nondimeno, quando l'inadempimento è prolungato e di elevato ammontare, può senz'altro ritenersi sussistente una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza (Coll Roma, dec. n. 9842 del 2022, dec. n. 10194 del 2021).
Ora, nel caso in esame, dalla documentazione in atti risulta che, al momento della segnalazione, il debito insoluto ammontava ad oltre Euro 28.000,00. Risulta altresì che la segnalazione a sofferenza, disposta dall'intermediario nel marzo del 2024, faceva seguito ad inadempimenti della parte ricorrente che si protraevano da maggio del 2023.
Inoltre, sempre dalla documentazione in atti risulta che, nel marzo del 2024, la parte ricorrente è stata segnalata a sofferenza anche da altro intermediario.
Già in altre occasioni questo Collegio territoriale ha precisato che una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza può anche essere desunta dalla presenza di segnalazioni da parte di intermediari diversi rispetto a quello resistente (Coll. Roma, dec. n. 354 del 2020).
Anche nel caso in esame, dunque, ad avviso di questo Collegio territoriale, una pluralità di indici consentono di concludere nel senso della legittimità di una segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi operata dall'intermediario resistente a seguito della constatazione della sussistenza di una stabile e consolidata incapacità della parte ricorrente di onorare i propri debiti.
La relativa domanda di cancellazione deve pertanto essere respinta.
4. – Sempre con riferimento alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi, risalente, come si è visto, al marzo 2024, l'intermediario resistente ha altresì adeguatamente documentato di aver trasmesso per tempo alla parte ricorrente il dovuto preavviso di segnalazione.
In effetti, con la comunicazione in atti del 18 gennaio 2024, che risulta essere stata inviata all'indirizzo indicato dalla parte ricorrente nel modulo di adeguata verifica della clientela e indicato anche nel documento di identità e che risulta ricevuta il 31 gennaio 2024, l'intermediario resistente, oltre ad intimare al destinatario l'immediato pagamento del debito, lo ha altresì informato con chiarezza che, in mancanza di pagamento, avrebbe dovuto procedere alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.
L'intermediario ha dunque adempiuto all'obbligo di preavviso previsto dall'art. 125, co. 3, T.U.B. anche con riferimento alla prima segnalazione negativa presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, obbligo ribadito anche dalla circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cap. I, sez. 1, § 4).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Deve riconoscersi pertanto che la segnalazione in questione, oltre a dover essere considerata legittima, in quanto il debitore segnalato versava effettivamente in una situazione di stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti, è stata anche disposta in maniera corretta sotto il profilo procedurale. Con riferimento ad essa, quindi, deve ritenersi la piena correttezza dell'operato dell'intermediario resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle contestate segnalazioni nei SIC e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione. Respinge nel resto.
Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

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) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore EMANUELE BILOTTI

Seduta del 16/06/2025

FATTO

1. – Con ricorso del 6 febbraio 2025, previo reclamo del 3 novembre 2024, riscontrato dall'intermediario il 30 luglio 2024, la parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative disposte dall'intermediario presso i sistemi di informazioni creditizie e presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia. Chiede pertanto la cancellazione di tutte le segnalazioni negative a suo carico. A dire della parte ricorrente, le segnalazioni sarebbero state tutte disposte in assenza di preavviso. Inoltre, la segnalazione presso la Centrale dei Rischi sarebbe stata disposta senza una previa valutazione complessiva del suo stato economico e patrimoniale.
2. – Nelle controdeduzioni del 13 marzo 2025 l'intermediario resistente precisa anzitutto che le segnalazioni in questione sono state disposte a seguito di ritardi nei pagamenti delle rate di un prestito finalizzato. Il preavviso sarebbe stato trasmesso alla parte ricorrente attraverso una comunicazione nell'area riservata ad accesso esclusivo del cliente nel sito web dello stesso intermediario. Tale comunicazione, che viene prodotta in atti, sarebbe stata pubblicata il 14 luglio 2024 e reca la data del 13 luglio 2024. Della presenza di tale comunicazione la parte ricorrente sarebbe stata informata attraverso l'invio di un messaggio di testo sull'utenza telefonica mobile indicata al momento della stipula del contratto. Si tratterebbe di una modalità di comunicazione del preavviso di segnalazione consentita dall'apposito codice di condotta degli intermediari e che la parte

ricorrente ha espressamente accettato con la stipula del contratto di finanziamento. L'intermediario resistente conclude quindi per il rigetto del ricorso.
3. – Nelle repliche del 7 aprile 2025 la parte ricorrente contesta l'idoneità della documentazione prodotta dall'intermediario a provare la ricezione del preavviso. Fa presente, inoltre, di aver sottoscritto un accordo col cessionario del credito, in forza del quale la sua posizione debitoria è stata estinta. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.
4. – Nelle controrepliche del 17 aprile 2025 l'intermediario resistente ha ribadito quanto già esposto nelle controdeduzioni e ha evidenziato la presenza presso la Centrale dei Rischi di una precedente segnalazione a sofferenza da parte di altro intermediario. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – Il ricorso ha ad oggetto la legittimità di segnalazioni negative presso sistemi di informazioni creditizie e di segnalazioni a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.
Sono presenti in atti due visure effettuate presso distinti gestori di sistemi di informazioni creditizie, nonché la visura effettuata presso la Centrale dei Rischi.
Dalla visura effettuata presso un primo gestore di sistemi di informazioni creditizie, contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti da maggio 2023 a luglio 2024. Nel luglio 2024 risulta la cessione della posizione.
Da una seconda visura effettuata presso un diverso gestore di sistemi di informazioni creditizie, anch'essa contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti sempre da maggio 2023 a luglio 2024. Risulta inoltre la cessione del credito.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia risulta a carico della parte ricorrente, nel marzo 2024, la segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 28.000,00 sempre da parte dell'intermediario resistente. Nel giugno del 2024 risulta la cessione della stessa posizione in sofferenza.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi, nel marzo del 2024 e nel giugno 2024, risulta altresì un'ulteriore segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 7.000,00 sempre a carico della parte ricorrente, ma ad opera di un diverso intermediario.
La parte ricorrente contesta la legittimità di tutte le segnalazioni indicate disposte dall'intermediario resistente e ne chiede quindi la cancellazione.
2. – Quanto anzitutto alle segnalazioni negative presso i sistemi di informazioni creditizie, la parte ricorrente fa valere la mancata ricezione del preavviso. L'illegittimità delle segnalazioni sarebbe dunque dovuta al difetto del presupposto formale.
Al riguardo occorre far riferimento all'art. 5, co. 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 163 del 12 settembre 2019. In base a tale disposizione l'intermediario che intenda procedere a una segnalazione negativa a carico di un proprio cliente è tenuto ad avvisare quest'ultimo almeno quindici giorni prima. E ciò – si ritiene – al fine di consentire al cliente di sanare la propria posizione e di evitare che si proceda alla segnalazione.
Secondo l'orientamento consolidato di quest'Arbitro, il preavviso di segnalazione deve ritenersi requisito di legittimità del trattamento dei dati che si realizza attraverso la segnalazione nei sistemi di informazioni creditizia relativa a una qualsiasi persona fisica. L'onere della prova del preavviso grava sull'intermediario, il quale, in considerazione del carattere recettizio dello stesso preavviso, è tenuto a documentarne la ricezione da parte

del destinatario. Si ritiene che, tal fine, non essendo previsto alcun requisito di forma, l'intermediario possa anche avvalersi di presunzioni semplici.
Nel caso in esame l'intermediario resistente ha prodotto le condizioni generali del prestito finalizzato sottoscritte dalla parte ricorrente, dalle quali risulta che ogni comunicazione da parte dell'intermediario, compresa la comunicazione del preavviso di segnalazione presso i sistemi di informazioni creditizie, è messa a disposizione del cliente attraverso l'area riservata del sito internet dello stesso intermediario e che l'intermediario informa il cliente della pubblicazioni di comunicazioni nell'area riservata attraverso messaggi di posta elettronica o tramite messaggi di testo ai recapiti indicati al momento della stipula del contratto.
L'intermediario produce anzitutto documentazione atta ad attestare l'iscrizione della parte ricorrente all'area clienti del proprio sito. L'intermediario produce quindi una comunicazione alla parte ricorrente del 13 luglio 2023 contenente il preavviso di segnalazione negativa presso i sistemi di informazioni creditizie. L'intermediario documenta infine la pubblicazione di tale comunicazione nell'area riservata il 14 luglio 2023 e il contestuale invio di un messaggio di testo all'utenza telefonica mobile indicata dalla parte ricorrente all'atto della stipula del contratto. Il tenore del messaggio indicato è il seguente: "È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti. Vai al dettaglio della tua pratica n. XXX e clicca su Estratto conto e documenti".
Si tratta dunque di verificare anzitutto l'idoneità della procedura documentata dall'intermediario al fine di considerare assolto l'onere del preavviso di segnalazione.
Ebbene, nell'allegato n. 1 del cit. Codice di condotta per i sistemi informativi si chiarisce che il preavviso deve ritenersi conosciuto da parte del destinatario anche quando il documento contenente tale informativa sia messo a sua disposizione in un'area riservata nel sito internet dell'intermediario alla quale il cliente possa accedere e sempre che la pubblicazione sia accompagnata da un messaggio di testo o da un messaggio di posta elettronica che allerti il cliente "circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".
Tenendo conto di questo dato regolamentare, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di precisare in più occasioni che, al fine di escludere una prova adeguata della ricezione del preavviso da parte del cliente, deve considerarsi dirimente la circostanza che il messaggio di testo inviatogli non contenga alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata (cfr. Coll Roma, dec. n. 3354 del 2025, dec. n. 8062 del 2024, dec. n. 7906 del 2024, dec. n. 6961 del 2024, dec. n. 4840 del 2024, dec. n. 1308 del 2023).
Un messaggio di testo come quello il cui invio è documentato in atti, che non contiene alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata, non può perciò essere considerato conforme alle previsioni surriferite del Codice di condotta per i sistemi informativi. Deve conseguentemente escludersi che l'intermediario abbia assolto all'onere su di esso gravante di documentare la ricezione del preavviso da parte del cliente. Deve pertanto ritenersi l'illegittimità delle segnalazioni negative della parte ricorrente presso i sistemi di informazioni creditizie per difetto del presupposto formale.
La relativa domanda di cancellazione della parte ricorrente deve dunque essere accolta.
3. – Quanto alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, la parte ricorrente lamenta che l'intermediario resistente ha proceduto senza un'adeguata valutazione della complessiva situazione finanziaria del cliente. La segnalazione a sofferenza sarebbe dunque illegittima per difetto del presupposto sostanziale.
In effetti, secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cfr. cap. II, sez. 2, § 1.5), la segnalazione a sofferenza del debitore presso la Centrale dei

Rischi presuppone lo svolgimento di una valutazione da parte dell'intermediario della complessiva situazione finanziaria del cliente, dalla quale risulti che, al momento della segnalazione, quest'ultimo versava in una condizione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica.
Al riguardo, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di chiarire in più occasioni che è onere dell'intermediario dimostrare di avere effettuato una adeguata valutazione circa la sussistenza del requisito della sofferenza. E ciò in considerazione non di semplici ritardi nell'adempimento, ma di oggettivi elementi di allarme, dai quali emerga la globalità, gravità e stabilità della compromissione economica del debitore (Coll Roma, dec. n. 22135 del 2021, dec. n. 21293 del 2021, dec. n. 20311 del 2021, dec. n. 17311 del 2021, dec. n. 16455 del 2021).
Più precisamente, secondo un orientamento consolidato di questo Arbitro, al fine di ritenere sussistente una stabile e consolidata incapacità del debitore di onorare i propri debiti bisogna tener conto della lunghezza dell'inadempimento e dell'ammontare dei debiti insoluti in relazione alla capacità economica complessiva del debitore.
In effetti, in più occasioni, questo Collegio territoriale ha avuto modo di precisare che, sebbene il ritardo nei pagamenti non costituisca di per sé un elemento di allarme, nondimeno, quando l'inadempimento è prolungato e di elevato ammontare, può senz'altro ritenersi sussistente una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza (Coll Roma, dec. n. 9842 del 2022, dec. n. 10194 del 2021).
Ora, nel caso in esame, dalla documentazione in atti risulta che, al momento della segnalazione, il debito insoluto ammontava ad oltre Euro 28.000,00. Risulta altresì che la segnalazione a sofferenza, disposta dall'intermediario nel marzo del 2024, faceva seguito ad inadempimenti della parte ricorrente che si protraevano da maggio del 2023.
Inoltre, sempre dalla documentazione in atti risulta che, nel marzo del 2024, la parte ricorrente è stata segnalata a sofferenza anche da altro intermediario.
Già in altre occasioni questo Collegio territoriale ha precisato che una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza può anche essere desunta dalla presenza di segnalazioni da parte di intermediari diversi rispetto a quello resistente (Coll. Roma, dec. n. 354 del 2020).
Anche nel caso in esame, dunque, ad avviso di questo Collegio territoriale, una pluralità di indici consentono di concludere nel senso della legittimità di una segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi operata dall'intermediario resistente a seguito della constatazione della sussistenza di una stabile e consolidata incapacità della parte ricorrente di onorare i propri debiti.
La relativa domanda di cancellazione deve pertanto essere respinta.
4. – Vero è che rispetto alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia considerata da ultimo non si rinviene in atti alcuna prova di invio e ricezione di un preavviso.
Un obbligo di preavviso al consumatore è tuttavia espressamente posto a carico degli intermediari dall'art. 125, co. 3, T.U.B. anche con riferimento alla prima segnalazione negativa presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia. Tale obbligo è poi ribadito anche dalla circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cap. I, sez. 1, § 4), la quale chiarisce altresì che la nozione di segnalazione negativa comprende l'appostazione a sofferenza e la classificazione come inadempimento persistente di uno specifico rapporto annoverato tra i crediti per cassa.
Invero, secondo un orientamento consolidato di quest'Arbitro, confermato da ultimo anche nella decisione n. 4519 del 2023 del Collegio di coordinamento, l'inadempimento dell'obbligo di preavviso relativo alla segnalazione negativa presso la Centrale dei Rischi non comporta l'illegittimità della segnalazione, ma può fondare al più il diritto del cliente

segnalato al risarcimento del danno (anche Coll Roma, dec. n. 19904 del 2021, dec. n. 17330 del 2021, dec. n. 10194 del 2021, dec. n. 8184 del 2021, dec. n. 12179 del 2020, dec. n. 1995 del 2020, dec. n. 313 del 2020).
Nel caso in esame la parte ricorrente non ha però formulato alcuna domanda risarcitoria, limitandosi a chiedere la cancellazione di tutte le segnalazioni contestate. Il Collegio può dunque limitarsi ad accertare l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver comunicato alla parte ricorrente l'avvenuta segnalazione a sofferenza nella Centrale dei rischi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle contestate segnalazioni nei SIC e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione. Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver comunicato alla parte ricorrente l'avvenuta segnalazione a sofferenza nella Centrale dei rischi. Respinge nel resto.
Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

firma 1

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore BILOTTI

Seduta del 06/03/2026

Esame dell'istanza n. 0271870/2025 del 06/02/2025

presentata da 3115 - FINDOMESTIC BANCA SPA

per la correzione del dispositivo della decisione n. 0007323/25 del 25/07/2025

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore BILOTTI

Nella seduta del 06/03/2026

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 1671511/25 del 25 luglio 2025 (comunicata il 5 agosto 2025) presentata dall'intermediario resistente il 29 agosto 2025;

- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";

il Collegio, in accoglimento dell'istanza di correzione, ha determinato di sostituire la decisione nei seguenti termini:

FATTO

1. – Con ricorso del 6 febbraio 2025, previo reclamo del 3 novembre 2024, riscontrato dall'intermediario il 30 luglio 2024, la parte ricorrente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative disposte dall'intermediario presso i sistemi di informazioni creditizie e presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia. Chiede pertanto la cancellazione di tutte le segnalazioni negative a suo carico. A dire della parte ricorrente, le segnalazioni sarebbero state tutte disposte in assenza di preavviso. Inoltre, la segnalazione presso la Centrale dei Rischi sarebbe stata disposta senza una previa valutazione complessiva del suo stato economico e patrimoniale.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. – Nelle controdeduzioni del 13 marzo 2025 l'intermediario resistente precisa anzitutto che le segnalazioni in questione sono state disposte a seguito di ritardi nei pagamenti delle rate di un prestito finalizzato. Il preavviso sarebbe stato trasmesso alla parte ricorrente attraverso una comunicazione nell'area riservata ad accesso esclusivo del cliente nel sito web dello stesso intermediario. Tale comunicazione, che viene prodotta in atti, sarebbe stata pubblicata il 14 luglio 2024 e reca la data del 13 luglio 2024. Della presenza di tale comunicazione la parte ricorrente sarebbe stata informata attraverso l'invio di un messaggio di testo sull'utenza telefonica mobile indicata al momento della stipula del contratto. Si tratterebbe di una modalità di comunicazione del preavviso di segnalazione consentita dall'apposito codice di condotta degli intermediari e che la parte ricorrente ha espressamente accettato con la stipula del contratto di finanziamento. L'intermediario fa presente inoltre che, con lettera del 18 gennaio 2024, unitamente all'intimazione dell'immediato pagamento del debito, ha informato il cliente che, in mancanza di pagamento, avrebbe proceduto anche alla sua segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi. L'intermediario resistente conclude quindi per il rigetto del ricorso.
3. – Nelle repliche del 7 aprile 2025 la parte ricorrente contesta l'idoneità della documentazione prodotta dall'intermediario a provare la ricezione del preavviso. Fa presente, inoltre, di aver sottoscritto un accordo col cessionario del credito, in forza del quale la sua posizione debitoria è stata estinta. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.
4. – Nelle controrepliche del 17 aprile 2025 l'intermediario resistente ha ribadito quanto già esposto nelle controdeduzioni e ha evidenziato la presenza presso la Centrale dei Rischi di una precedente segnalazione a sofferenza da parte di altro intermediario. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – Il ricorso ha ad oggetto la legittimità di segnalazioni negative presso sistemi di informazioni creditizie e di segnalazioni a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.
Sono presenti in atti due visure effettuate presso distinti gestori di sistemi di informazioni creditizie, nonché la visura effettuata presso la Centrale dei Rischi.
Dalla visura effettuata presso un primo gestore di sistemi di informazioni creditizie, contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti da maggio 2023 a luglio 2024. Nel luglio 2024 risulta la cessione della posizione.
Da una seconda visura effettuata presso un diverso gestore di sistemi di informazioni creditizie, anch'essa contenente dati aggiornati al 30 giugno 2024, risultano, a carico della parte ricorrente e ad opera dell'intermediario resistente, segnalazioni di ritardi di pagamenti sempre da maggio 2023 a luglio 2024. Risulta inoltre la cessione del credito.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia risulta a carico della parte ricorrente, nel marzo 2024, la segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 28.000,00 sempre da parte dell'intermediario resistente. Nel giugno del 2024 risulta la cessione della stessa posizione in sofferenza.
Dalla visura effettuata presso la Centrale dei Rischi, nel marzo del 2024 e nel giugno 2024, risulta altresì un'ulteriore segnalazione a sofferenza per un debito di oltre Euro 7.000,00 sempre a carico della parte ricorrente, ma ad opera di un diverso intermediario.
La parte ricorrente contesta la legittimità di tutte le segnalazioni indicate disposte dall'intermediario resistente e ne chiede quindi la cancellazione.
2. – Quanto anzitutto alle segnalazioni negative presso i sistemi di informazioni creditizie, la parte ricorrente fa valere la mancata ricezione del preavviso. L'illegittimità delle segnalazioni sarebbe dunque dovuta al difetto del presupposto formale.
Al riguardo occorre far riferimento all'art. 5, co. 6, del Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti, approvato con

provvedimento del Garante per la Protezione dei Dati Personali n. 163 del 12 settembre 2019. In base a tale disposizione l'intermediario che intenda procedere a una segnalazione negativa a carico di un proprio cliente è tenuto ad avvisare quest'ultimo almeno quindici giorni prima. E ciò – si ritiene – al fine di consentire al cliente di sanare la propria posizione e di evitare che si proceda alla segnalazione.
Secondo l'orientamento consolidato di quest'Arbitro, il preavviso di segnalazione deve ritenersi requisito di legittimità del trattamento dei dati che si realizza attraverso la segnalazione nei sistemi di informazioni creditizia relativa a una qualsiasi persona fisica. L'onere della prova del preavviso grava sull'intermediario, il quale, in considerazione del carattere recettizio dello stesso preavviso, è tenuto a documentarne la ricezione da parte del destinatario. Si ritiene che, tal fine, non essendo previsto alcun requisito di forma, l'intermediario possa anche avvalersi di presunzioni semplici.
Nel caso in esame l'intermediario resistente ha prodotto le condizioni generali del prestito finalizzato sottoscritte dalla parte ricorrente, dalle quali risulta che ogni comunicazione da parte dell'intermediario, compresa la comunicazione del preavviso di segnalazione presso i sistemi di informazioni creditizie, è messa a disposizione del cliente attraverso l'area riservata del sito internet dello stesso intermediario e che l'intermediario informa il cliente della pubblicazioni di comunicazioni nell'area riservata attraverso messaggi di posta elettronica o tramite messaggi di testo ai recapiti indicati al momento della stipula del contratto.
L'intermediario produce anzitutto documentazione atta ad attestare l'iscrizione della parte ricorrente all'area clienti del proprio sito. L'intermediario produce quindi una comunicazione alla parte ricorrente del 13 luglio 2023 contenente il preavviso di segnalazione negativa presso i sistemi di informazioni creditizie. L'intermediario documenta infine la pubblicazione di tale comunicazione nell'area riservata il 14 luglio 2023 e il contestuale invio di un messaggio di testo all'utenza telefonica mobile indicata dalla parte ricorrente all'atto della stipula del contratto. Il tenore del messaggio indicato è il seguente: "È stato pubblicato un nuovo documento in Area Clienti. Vai al dettaglio della tua pratica n. XXX e clicca su Estratto conto e documenti".
Si tratta dunque di verificare anzitutto l'idoneità della procedura documentata dall'intermediario al fine di considerare assolto l'onere del preavviso di segnalazione.
Ebbene, nell'allegato n. 1 del cit. Codice di condotta per i sistemi informativi si chiarisce che il preavviso deve ritenersi conosciuto da parte del destinatario anche quando il documento contenente tale informativa sia messo a sua disposizione in un'area riservata nel sito internet dell'intermediario alla quale il cliente possa accedere e sempre che la pubblicazione sia accompagnata da un messaggio di testo o da un messaggio di posta elettronica che allerti il cliente "circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata".
Tenendo conto di questo dato regolamentare, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di precisare in più occasioni che, al fine di escludere una prova adeguata della ricezione del preavviso da parte del cliente, deve considerarsi dirimente la circostanza che il messaggio di testo inviatogli non contenga alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata (cfr. Coll Roma, dec. n. 3354 del 2025, dec. n. 8062 del 2024, dec. n. 7906 del 2024, dec. n. 6961 del 2024, dec. n. 4840 del 2024, dec. n. 1308 del 2023).
Un messaggio di testo come quello il cui invio è documentato in atti, che non contiene alcun riferimento all'importanza della comunicazione pubblicata nell'area riservata, non può perciò essere considerato conforme alle previsioni surriferite del Codice di condotta per i sistemi informativi. Deve conseguentemente escludersi che l'intermediario abbia assolto all'onere su di esso gravante di documentare la ricezione del preavviso da parte del cliente. Deve pertanto ritenersi l'illegittimità delle segnalazioni negative della parte ricorrente presso i sistemi di informazioni creditizie per difetto del presupposto formale.
La relativa domanda di cancellazione della parte ricorrente deve dunque essere accolta.
3. – Quanto alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, la parte ricorrente lamenta che l'intermediario resistente ha proceduto senza un'adeguata valutazione della

complessiva situazione finanziaria del cliente. La segnalazione a sofferenza sarebbe dunque illegittima per difetto del presupposto sostanziale.
In effetti, secondo quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cfr. cap. II, sez. 2, § 1.5), la segnalazione a sofferenza del debitore presso la Centrale dei Rischi presuppone lo svolgimento di una valutazione da parte dell'intermediario della complessiva situazione finanziaria del cliente, dalla quale risulti che, al momento della segnalazione, quest'ultimo versava in una condizione patrimoniale deficitaria, caratterizzata da una grave e non transitoria difficoltà economica.
Al riguardo, questo Collegio territoriale ha già avuto modo di chiarire in più occasioni che è onere dell'intermediario dimostrare di avere effettuato una adeguata valutazione circa la sussistenza del requisito della sofferenza. E ciò in considerazione non di semplici ritardi nell'adempimento, ma di oggettivi elementi di allarme, dai quali emerga la globalità, gravità e stabilità della compromissione economica del debitore (Coll Roma, dec. n. 22135 del 2021, dec. n. 21293 del 2021, dec. n. 20311 del 2021, dec. n. 17311 del 2021, dec. n. 16455 del 2021).
Più precisamente, secondo un orientamento consolidato di questo Arbitro, al fine di ritenere sussistente una stabile e consolidata incapacità del debitore di onorare i propri debiti bisogna tener conto della lunghezza dell'inadempimento e dell'ammontare dei debiti insoluti in relazione alla capacità economica complessiva del debitore.
In effetti, in più occasioni, questo Collegio territoriale ha avuto modo di precisare che, sebbene il ritardo nei pagamenti non costituisca di per sé un elemento di allarme, nondimeno, quando l'inadempimento è prolungato e di elevato ammontare, può senz'altro ritenersi sussistente una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza (Coll Roma, dec. n. 9842 del 2022, dec. n. 10194 del 2021).
Ora, nel caso in esame, dalla documentazione in atti risulta che, al momento della segnalazione, il debito insoluto ammontava ad oltre Euro 28.000,00. Risulta altresì che la segnalazione a sofferenza, disposta dall'intermediario nel marzo del 2024, faceva seguito ad inadempimenti della parte ricorrente che si protraevano da maggio del 2023.
Inoltre, sempre dalla documentazione in atti risulta che, nel marzo del 2024, la parte ricorrente è stata segnalata a sofferenza anche da altro intermediario.
Già in altre occasioni questo Collegio territoriale ha precisato che una situazione di difficoltà economica tale da giustificare la valutazione di sofferenza può anche essere desunta dalla presenza di segnalazioni da parte di intermediari diversi rispetto a quello resistente (Coll. Roma, dec. n. 354 del 2020).
Anche nel caso in esame, dunque, ad avviso di questo Collegio territoriale, una pluralità di indici consentono di concludere nel senso della legittimità di una segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi operata dall'intermediario resistente a seguito della constatazione della sussistenza di una stabile e consolidata incapacità della parte ricorrente di onorare i propri debiti.
La relativa domanda di cancellazione deve pertanto essere respinta.
4. – Sempre con riferimento alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi, risalente, come si è visto, al marzo 2024, l'intermediario resistente ha altresì adeguatamente documentato di aver trasmesso per tempo alla parte ricorrente il dovuto preavviso di segnalazione.
In effetti, con la comunicazione in atti del 18 gennaio 2024, che risulta essere stata inviata all'indirizzo indicato dalla parte ricorrente nel modulo di adeguata verifica della clientela e indicato anche nel documento di identità e che risulta ricevuta il 31 gennaio 2024, l'intermediario resistente, oltre ad intimare al destinatario l'immediato pagamento del debito, lo ha altresì informato con chiarezza che, in mancanza di pagamento, avrebbe dovuto procedere alla segnalazione a sofferenza presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia.
L'intermediario ha dunque adempiuto all'obbligo di preavviso previsto dall'art. 125, co. 3, T.U.B. anche con riferimento alla prima segnalazione negativa presso la Centrale dei Rischi della Banca d'Italia, obbligo ribadito anche dalla circolare della Banca d'Italia n. 139 del 1991 (cap. I, sez. 1, § 4).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Deve riconoscersi pertanto che la segnalazione in questione, oltre a dover essere considerata legittima, in quanto il debitore segnalato versava effettivamente in una situazione di stabile e consolidata incapacità di onorare i propri debiti, è stata anche disposta in maniera corretta sotto il profilo procedurale. Con riferimento ad essa, quindi, deve ritenersi la piena correttezza dell'operato dell'intermediario resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità delle contestate segnalazioni nei SIC e dispone che l'intermediario si attivi per la cancellazione. Respinge nel resto.
Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA