

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 16/03/2026

FATTO

Il ricorrente, debitore principale per le obbligazioni nascenti da un contratto di prestito personale concluso con l'intermediario convenuto in data 16/02/2023, lamenta l'illegittimità delle segnalazioni negative del proprio nominativo censito nei sistemi di informazioni creditizie privati, rilevando che le iscrizioni pregiudizievoli sarebbero state disposte in mancanza di preavviso, in violazione dell'art. 4 del Codice deontologico e dell'art. 125, Tub. Rappresenta che l'intermediario ha rigettato il reclamo deducendo la legittimità dell'iscrizione asserendo di avere comunicato al debitore l'imminente segnalazione nei citati sistemi con l'invio di SMS, senza tuttavia fornire alcuna prova documentale sul punto. Riferisce che le segnalazioni negative sono fonte di grave pregiudizio sul piano morale. Il ricorrente invoca pertanto la tutela dell'Arbitro affinché condanni l'intermediario alla cancellazione delle iscrizioni pregiudizievoli presenti nei SIC partecipati, oltre al risarcimento del danno non patrimoniale quantificato in euro 3.000,00.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente rilevando che le segnalazioni contestate sono scaturite dal contratto di prestito finalizzato (n. ***341 di nominali euro 989,00) stipulato a febbraio 2023, i cui pagamenti periodici hanno registrato un andamento irregolare fino ad essere del tutto omessi dal cliente nel corso dell'anno 2024. Il protrarsi della situazione di irregolarità ha indotto la creditrice a segnalare il ricorrente presso i SIC, previo invio di regolare preavviso. A tale ultimo riguardo, la resistente rappresenta che la comunicazione preventiva, datata 15/07/2024, è stata pubblicata il giorno 16/07/2024 nell'Area riservata di internet banking accessibile al ricorrente cui risulta iscritto con l'indirizzo e-mail. Sostiene di aver avvisato il ricorrente di tale pubblicazione mediante contestuale invio di apposito SMS alert consegnato al numero di telefono

indicato nel contratto. Ritiene quindi di aver adempiuto l'obbligo di preavviso conformemente alle disposizioni di cui all'allegato 1 del Codice di Condotta, secondo modalità di comunicazione previste ai sensi dell'art. 8 delle Condizioni Generali del contratto n. ***341, approvate dal ricorrente con specifica sottoscrizione. Chiede pertanto all'Arbitro di pronunciarsi per il rigetto del ricorso.

Le parti hanno depositato memorie di replica e controreplica insistendo per le rispettive conclusioni.

DIRITTO

Il ricorrente contesta la legittimità delle segnalazioni negative del proprio nominativo censito, ad opera della resistente, nelle banche dati private di informazioni creditizie per mancanza del necessario presupposto formale.

La materia è regolata dall'art. 125, comma 3, Tub, a mente del quale "i finanziatori informano preventivamente il consumatore la prima volta che segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. L'informativa è resa unitamente all'invio di solleciti, altre comunicazioni, o in via autonoma". Rileva, altresì, l'art. 5, comma 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 dal Garante per la protezione dei dati personali, ai sensi dell'art. 20 del d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, con le indicazioni contenute nel Provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019, giusta delibera n. 324 del 6 ottobre 2022, ai sensi della quale il GDPR ha altresì accreditato l'Organismo di Monitoraggio del medesimo Codice di condotta; cfr. *doc. web n. 9818201*), secondo cui, 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. Le modalità, anche digitali e innovative, per garantire la ricezione di detto preavviso sono definite dal partecipante sulla base di quanto previsto dal Garante nel provvedimento del 26 ottobre 2017 e nell'Allegato 1 al presente Codice di condotta.

Alla stregua delle norme citate è evidente che la legittimità dell'iscrizione del nominativo di un soggetto in un sistema di informazioni creditizie privato è subordinata al previo avviso dato all'interessato dell'imminente segnalazione. In base ai principi civilistici, trattandosi di atto recettizio, incombe sull'intermediario – che eccepisce di aver provveduto alla trasmissione del preavviso – l'onere di provare che lo stesso sia quantomeno pervenuto all'indirizzo del destinatario (arg. ex artt. 1334, 1335, cod. civ.). In questa prospettiva, l'orientamento consolidato dell'Arbitro è nel senso di ritenere legittima una segnalazione in uno o più SIC al ricorrere di due presupposti: la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati; il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare tempestivamente il cliente della sua prossima iscrizione.

Operate queste premesse, nel caso in esame il ricorrente, senza disconoscere la sussistenza di irregolarità nel rimborso del finanziamento, lamenta di essere stato censito negli archivi privati di informazioni creditizie in difetto del preavviso di segnalazione, per cui ne chiede la cancellazione. All'uopo, il medesimo deposita unicamente la visura rilasciata dall'archivio EURISC, gestito da CRIF, recante il monitoraggio dei dati sugli impegni creditizi assunti nei confronti della resistente, aggiornato al 30/11/2024, dal quale risulta: un primo ritardo visibile nei pagamenti (2 rate) nel mese di agosto 2024; un numero massimo di rate scadute e impagate pari a 8; alla data di ultimo aggiornamento il prestito appare classificato come "credito ceduto" "C".

Il Collegio deve quindi formare il proprio convincimento circa la veridicità dei fatti di inadempimento segnalati nel citato sistema e la ricezione del preavviso da parte del ricorrente, sulla base del prudente apprezzamento di tutti gli elementi di conoscenza dei fatti che gli atti della controversia offrono (ABF Coll. Coord., Dec. n. 3089/2012), tenendo a mente la regola generale sulla distribuzione degli oneri probatori (art. 2697 cod. civ.) che impone all'attore di provare i fatti costitutivi del proprio diritto (v. ABF

Coll. Bari, Dec. n. 4112/2024) e al convenuto di fornire la prova dei fatti estintivi, impeditivi o modificativi del diritto vantato dalla controparte (cfr. Cass. civ., Sez. VI-3, Ord. n. 8018/2021).

Sul punto la resistente deduce la correttezza del proprio operato asserendo di avere tempestivamente avvisato il debitore dell'imminente segnalazione della posizione nei SIC, allegando la lettera di preavviso messa a disposizione del cliente nella sua Area Riservata di internet banking, unitamente all'invio di un SMS alert in data 16/07/2024 al numero di telefono riportato in contratto. A supporto produce le tracciatore informatiche attestanti la pubblicazione del documento nell'Area Riservata e l'invio del messaggio al numero di telefono coincidente con quello riportato nel contratto n. ***341.

L'intermediario riferisce che tale modalità di comunicazione è conforme alle disposizioni contenute nell'Allegato 1 al Codice di Condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12 settembre 2019) nonché alle previsioni di cui all'art. 8 delle Condizioni Generali del contratto, per cui tutte le comunicazioni dell'intermediario, *“incluse quelle previste per legge (ad es. il preavviso di registrazione dei dati nel Sistema di Informazioni Creditizie, ove previsto)”* saranno messe a disposizione del cliente *“attraverso l'area riservata dei propri siti internet”*; l'intermediario *“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”*.

In ordine alla modalità di spedizione adottata, in linea di principio, l'orientamento dell'Arbitro è incline a ritenere che l'invio del preavviso in forma digitalizzata con l'ausilio di sistemi di messaggistica istantanea sia legittimo, trattandosi di una metodologia contemplata dal *Codice di condotta* e, per quanto occupa, prevista dal contratto. Appurato ciò, deve anche rilevarsi come il tenore dello SMS alert versato in atti (*“In area Clienti sez EC e Documenti trovi il preavviso di registrazione dei tuoi dati nei sistemi di informazioni creditizie”*) con la relativa tracciatura di trasmissione, munito di legenda esplicativa, specifica il contenuto della comunicazione pubblicata nell'area riservata accessibile al cliente in data 16/07/2024, ponendo il destinatario nella condizione di apprezzare il carattere d'importanza della notifica, secondo quanto richiesto dal citato Codice di Condotta. Sussistendo dunque la prova della conoscenza del preavviso inviato al destinatario, deve concludersi che il nominativo del ricorrente – in relazione alle informazioni creditizie afferenti al rapporto di prestito finalizzato n. *341 – sia stato censito nell'archivio CRIF nel rispetto del requisito formale richiesto dalla normativa di settore (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 1288/2025). Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE