Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Insoddisfatto dell'esito del reclamo, con ricorso all'Arbitro l'istante – debitore principale di un prestito personale concesso dalla banca convenuta in data 04/12/2018 (di nominali € 10.000,00, da rimborsare in n. 72 rate mensili) – deduce di essere stato illegittimamente censito negli archivi di informazioni creditizie privati in mancanza di tempestivo preavviso, quale presupposto stabilito dall'art. 125, comma 3, TUB, e dall'art. 4, comma 7, del Codice di deontologia e buona condotta per i citati sistemi, a fronte delle irregolarità riscontrate nei pagamenti delle rate del finanziamento. Lamenta altresì l'illecito trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 7 del d-lgs n. 196/2003 e dell'art 15 GDPR. Chiede pertanto la cancellazione della segnalazione negativa presente nelle banche dati (SIC).
Instaurato il contraddittorio, l'intermediario eccepisce l'infondatezza del ricorso osservando che il ricorrente si è reso inadempiente rispetto ai propri obblighi contrattuali, alla luce dei ritardi registrati nei pagamenti delle rate a partire dal mese di giugno 2019. In proposito l'intermediario rileva: di aver formalmente sollecitato il ricorrente a regolarizzare la propria esposizione debitoria a decorrere dal mese di luglio 2019 sino a dicembre 2022; di aver inviato plurimi preavvisi di segnalazione al domicilio del ricorrente, coincidente altresì con quello indicato nel modulo di ricorso, utilizzando un sistema di spedizione tracciabile, alternativo alla posta raccomandata o alla pec, documentato da un rapporto di spedizione ed un avviso di consegna tramite il vettore "P**** Time", attestante l'avvenuto recapito della missiva con data ed ora certa; di aver sempre inviato regolarmente al cliente i rendiconti della sua posizione.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ciò premesso, in relazione al presupposto sostanziale, l'intermediario deduce che esso trovi diretta giustificazione nell'inadempimento contrattuale del debitore, quale circostanza di fatto rilevante ai fini della correttezza della segnalazione. In relazione al presupposto formale, l'intermediario sostiene di aver provveduto ad informare preventivamente e tempestivamente il cliente, inviando al suo domicilio, tempo per tempo, i preavvisi di imminente iscrizione. Per cui ritiene che le segnalazioni in Crif censite a nome del ricorrente, nella misura in cui rappresentano correttamente l'andamento dei pagamenti e delle insolvenze sotto il profilo contabile e temporale, debbano ritenersi corrette, dunque legittime in presenza dei menzionati requisiti. Conclude chiedendo all'Arbitro di dichiarare il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

La controversia scaturisce dalla segnalazione negativa del nominativo del ricorrente censito – quale debitore principale di un prestito personale a rimborso rateale concluso con la resistente in data 04/12/2018 – negli archivi di informazioni creditizie privati, a seguito di ritardi e insoluti maturati nel pagamento delle rate mensili.
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 Provv. n. 163 del 12 settembre 2019, con delibera n. 324 del 6 ottobre 2022, in forza della quale il GDPR ha altresì accreditato l'Organismo di Monitoraggio del medesimo Codice di condotta; cfr. *doc. web n. 9818201*), il quale dispone che, 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, la legittimità dell'iscrizione del nominativo di una persona in un sistema di informazioni creditizie privato è subordinata al previo avviso dato all'interessato dell'imminente segnalazione. L'effettività di tale regola presuppone che il preavviso di segnalazione venga non solo inviato, ma altresì pervenga a conoscenza della persona alla quale è destinato. Come non si è mancato di osservare, l'informativa preventiva risponde all'esigenza di consentire al segnalando di rimediare tempestivamente alle irregolarità riscontrate, attuando in tal modo i canoni di correttezza e buona fede cui la condotta degli intermediari deve essere improntata in tutte le fasi del rapporto. 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.).
Alla luce della normativa e dei principi enunciati, costituisce orientamento consolidato di questo Arbitro quello per cui la legittimità di una segnalazione nei SIC potrà ritenersi sussistente 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, nella fattispecie in esame il ricorrente, senza disconoscere la sussistenza di ritardi nel versamento delle rate del finanziamento, lamenta di essere stato censito illegittimamente nell'archivio privato di informazioni creditizie gestito da CRIF S.p.A. in difetto dei presupposti, per mancanza del preavviso di segnalazione, per cui ne chiede la cancellazione. A sostegno della doglianza, il medesimo produce una visura rilasciata dal Sistema di Informazioni Creditizie CRIF in data 05/08/2025 - recante il monitoraggio (aggiornato al 30/04/2023) dei dati concernenti gli impegni creditizi assunti dal cliente nei confronti della resistente, che evidenzia: un primo ritardo visibile nei pagamenti (9 rate) nel mese di maggio 2021; un numero massimo di rate segnalate "più di 8"; la classificazione della posizione "a sofferenza" nel mese di dicembre 2022; alla data di ultimo aggiornamento (aprile 2023) quale "peggior stato" (C) "credito ceduto".
Il Collegio deve quindi formare il proprio convincimento, circa la veridicità dei fatti di inadempimento segnalati 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), avuto riguardo alla regola generale sulla distribuzione degli oneri probatori (art. 2697 cod. civ.) che impone all'attore di provare i fatti costitutivi del proprio diritto e al convenuto la prova dei fatti estintivi, impeditivi o modificativi del diritto vantato dalla controparte (cfr. Cass. civile, Sez. VI-3, ord. n. 8018/2021).
Sotto il profilo sostanziale, la documentazione contabile prodotta in atti evidenzia la presenza di ritardi reiterati nel pagamento delle rate (dal mese di luglio 2019 sino a dicembre 2022) nonché insoluti non regolarizzati e una ingente esposizione debitoria rimasta inadempiuta.
Sotto il profilo formale, l'intermediario ha versato in atti, tra l'altro, otto lettere di preavviso, precedenti alla prima segnalazione visibile, attraverso cui ha reso edotto il cliente del mancato pagamento delle rate scadute e non ottemperate, al contempo informando il medesimo che permanendo la situazione di irregolarità i suoi dati sarebbero stati registrati in uno più sistemi di informazioni creditizie. Sul punto, l'intermediario afferma di aver utilizzato per l'invio delle missive il sistema di spedizione tracciabile "P**** Time", allegando apposita evidenza ("Dettagli Busta"). Ora, con riguardo ai sistemi di spedizione diversi dalla posta raccomandata - che non certificano la formale ricezione del documento indirizzato all'interessato (fornendo unicamente l'attestazione del ritiro e dell'accettazione del plico da parte dello spedizioniere, non anche del destinatario) - in generale, la posizione più recente condivisa dai Collegi territoriali dell'ABF è incline a ritenere raggiunta, in via presuntiva, la prova della ricezione del preavviso nella sfera di conoscibilità del segnalando, in presenza di almeno due dei seguenti elementi: la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 3742/2023; 2578/2023; Coll. Roma, Dec. n. 7145/2022).
Nel caso di specie, in relazione al preavviso di segnalazione più risalente (05/07/2019), dalla documentazione in atti si evince: la coincidenza del "numero progressivo busta" n. ***58, con il codice busta indicato nella lettera di preavviso; il codice modulo *266 presente sia nella lettera di sollecito sia nel gestionale; l'attestazione di avvenuta consegna in data 13/07/2019 alle ore 12.00, compatibile con quella di emissione del preavviso (05/07/2019); la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore (05/07/2019) con quella del preavviso (05/07/2019); la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore (***483) e quello indicato nel preavviso (***483).
Sussistono, dunque, sufficienti elementi (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 4983/2025, n. 3491/2025; Coll. Torino, Dec. n. 5096/2025) da cui questo giudicante può ricavare razionalmente elementi concordanti (arg. ex art. 2729 cod. civ.) in ordine alla consapevolezza maturata in seno al debitore (ricorrente) sulla situazione di morosità e sulle relative conseguenze segnaletiche negli archivi di informazioni creditizie (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 12671/2024; 5074/2023; 15409/2022; 15294/2022; 11242/2022). Del resto, ad avvalorare tale conclusione inducono: il rendiconto finanziario andamentale del piano di

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

rimborso prodotto dal segnalante, che evidenzia una molteplicità di ritardi nei pagamenti delle rate, sin dal mese di giugno 2019, con la maggiorazione di oneri moratori, e gli insoluti rimasti inadempiuti; la molteplicità dei preavvisi, di cui otto inviati da luglio 2019 a febbraio 2020 e due a giugno e agosto 2022, con le relative certificazioni di accettazione e recapito del vettore; la lettera raccomandata di recesso dai rapporti inter partes datata 30 maggio 2022. Alla luce delle circostanze anzidette deve concludersi che le informazioni negative visibili nel SIC gestito da CRIF S.p.A. sino al mese di aprile 2023, di cui vi è prova in atti, siano legittime e, come tali, correttamente ostese, con la conseguenza che il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE