Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Nella seduta del 14/04/2026

- dopo aver esaminato la nota n. 602881/26 del 18/03/2026, con la quale l'intermediario ha formulato istanza di correzione della decisione n. 0002286 del 12.3.2026;
- con la richiamata istanza la resistente ha evidenziato che il Collegio *"è incorso in "un mero errore materiale", consistente nella omessa considerazione di un documento già allegato alle controdeduzioni e riportato nella ricostruzione fattuale della decisione, ossia la mail inviata dal gestore del SIC, nella quale si legge chiaramente che la segnalazione presente in CTC risulta visibile dal 10.08.2023, vale a dire 28 gg dopo la ricezione del preavviso"*
- con la predetta istanza, l'intermediario ha chiesto la correzione della decisione *"in quanto basata su evidente errore materiale";*
-al riguardo, eseguite le dovute verifiche e riscontrato l'errore materiale segnalato dall'intermediario;
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";
- in accoglimento dell'istanza, il Collegio dispone la correzione della motivazione della decisione e la sostituzione del relativo dispositivo nei termini seguenti.

FATTO

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte ricorrente premette di aver stipulato con l'intermediario resistente un contratto di finanziamento.
Aggiunge di aver scoperto l'esistenza di segnalazioni pregiudizievoli a suo carico nei sistemi di informazione creditizia; tali segnalazioni sono state effettuate dall'odierno resistente.
Parte ricorrente contesta l'illegittimità di tali segnalazioni, stante l'assenza del presupposto formale normativamente richiesto, ossia il prescritto preavviso.
Chiede pertanto al Collegio la cancellazione del suo nominativo dai SIC, nonché il risarcimento del danno conseguente.
L'intermediario, costituito nel procedimento, espone che, nell'esecuzione del rapporto contrattuale, la parte ricorrente è incorsa in numerosi inadempimenti, dal che consegue la legittimità delle segnalazioni effettuate. Queste ultime sono state precedute dall'invio di apposito preavviso presso l'indirizzo del ricorrente, presso il quale è stata altresì invocata la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, che è stata regolarmente ricevuta. Aggiunge che parte ricorrente ha altresì proposto un piano di rientro dalla predetta esposizione, che è stato accettato dalla stessa resistente.
Entrambe le parti depositano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'esame delle seguenti segnalazioni, contestate da parte ricorrente e documentate mediante la produzione dei seguenti documenti:
a) una visura Crif, da cui emerge l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a partire dal mese di agosto 2023 con l'indicazione di una rata di ritardo. Queste segnalazioni cessano nel mese di marzo 2025, per l'intervenuto accordo con il garante;
b) una visura CTC, da cui emerge l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a suo nome a partire dal mese di giugno 2023, con l'indicazione di una rata di ritardo. Queste segnalazioni cessano nel mese di febbraio 2025 per l'intervenuto accordo.
Nello specifico, la controversia attiene essenzialmente all'esistenza del presupposto formale delle segnalazioni che l'intermediario ha effettuato nelle centrali rischi private a carico della parte ricorrente. Il ricorrente, infatti, lamenta la mancanza di preavviso di segnalazione del suo nominativo nei SIC.
Al riguardo, l'art. 5 del Codice Deontologico come modificato dal Provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 del Garante per la Protezione dei Dati Personali prevede che "*i dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato*". L'invio del preavviso di segnalazione è pertanto ritenuto requisito di validità della stessa, pena la sua cancellazione.
Il Collegio di Coordinamento nelle decisioni n. 3089/2012, n. 3499/2012, n. 3500/2012 e n. 3503/2012, ripreso poi dalla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 13 giugno 2017 n. 14685) e dal Provvedimento del Garante della privacy del 26 ottobre 2017, ha sottolineato che grava su parte resistente l'onere di provare che il preavviso è giunto all'indirizzo del ricorrente.
Nel caso di specie l'intermediario ha fornito la lettera contenente il preavviso di segnalazione in SIC, che è datata 1° luglio 2023 (cfr. allegato nr. 6 alle controdeduzioni), e che risulta recapitata al destinatario in data 13 luglio 2023. La missiva è stata inviata all'indirizzo indicato nel contratto di finanziamento e coincidente con quello indicato nel modulo di ricorso.
In particolare, l'intermediario ha chiarito che la comunicazione riporta un QR-code che, se inquadrato, permette automaticamente all'utente – dopo aver visualizzato l'importo dello scaduto e le relative rate di riferimento – di procedere con il pagamento in modalità Click to Pay e dunque dal proprio PC o smartphone.

Rispetto ad evidenze simili, l'Arbitro (decisione n. 7431/2025 – enfasi aggiunta) ha osservato che: "*In relazione alle contestazioni relative all'inidoneità di tale comunicazione a costituire idoneo preavviso, si richiama l'orientamento concorde dei Collegi territoriali secondo i quali, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, la relativa valutazione della sua congruità dovrà essere effettuata dal Collegio solo su contestazione del ricorrente e tenendo conto di tutti gli elementi disponibili con riguardo al caso in esame.*

Orbene, nel caso che ci occupa, nella comunicazione dell'1/10/2024 sono presenti i seguenti determinanti elementi: a) il codice del contratto di finanziamento cui si riferisce; b) la contestazione di ritardi nei pagamenti, pur non specificando il numero di rate e l'importo insoluto; c) l'avvertimento che in mancanza di regolarizzazione l'intermediario avrebbe provveduto alla segnalazione nei SIC, pur mancando l'indicazione di un termine specifico entro cui adempiere; d) un QR code per il pagamento in modalità "Click2pay".

Alla luce di tali elementi il Collegio ritiene valida ed efficace tale comunicazione in quanto il suo contenuto avrebbe potuto consentire al destinatario di individuare il rapporto originario e, conseguentemente, di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione: essa costituisce, pertanto, legittimo preavviso di segnalazione".

Circa la prova della ricezione dell'avviso, l'intermediario afferma che il sistema di spedizione utilizzato (nel caso di specie *P*** Time*) prevede un sistema di tracciatura della spedizione tramite un servizio di localizzazione satellitare GPS.

Per quanto riguarda il metodo di spedizione utilizzato, i Collegi territoriali dell'Arbitro sono concordi nel ritenere che il servizio "P*** Time" sia idoneo a fornire la prova dell'avvenuta ricezione del preavviso di segnalazione presso l'indirizzo del cliente, giacché – a differenza del servizio "Postel" – esso garantisce la certezza della consegna della corrispondenza nella data e nel luogo indicati e permette di associare, tramite il codice a barre, la missiva prodotta in atti a quella effettivamente spedita e ricevuta dal cliente (in tal senso v., per esempio, decisioni n. 4716/2023; n. 10405/2023; n. 4790/2023; n. 13520/2023).

Nel caso in esame, il preavviso di segnalazione contenuto nella citata missiva – la cui tracciatura è stata rendicontata tramite il portale PRT – è identificato con uno specifico numero di codice a barre, riportato sul preavviso in alto a destra, che è il medesimo riscontrabile nel documento di certificazione del recapito di cui alla tracciatura estratta direttamente dal portale PRT, nel quale risulta che la missiva è stata consegnata in data 13 luglio 2023.

Quanto alla tempestività dei preavvisi, l'intermediario riferisce che, con riguardo a Crif, la visibilità della segnalazione è iniziata il 31 agosto 2023, mentre, con riguardo a CTC, il gestore del sistema ha comunicato che, a partire dal 10 agosto 2023, è stata resa visibile "*retroattivamente*" la segnalazione relativa al mese di giugno 2023.

Considerando che il preavviso è stato recapitato in data 13 luglio 2023, il Collegio ritiene legittima la segnalazione in Crif.

Tanto premesso in ordine alla segnalazione in Crif, con riguardo alla segnalazione in CTC, il Collegio rileva che la visibilità della segnalazione risulta dal 10.08.2023, di modo che risultano decorsi 28 giorni dalla ricezione del preavviso.

Ne consegue quindi che la segnalazione in CTC, analogamente a quella presso la Crif, va ritenuta legittimamente effettuata dall'intermediario.

PQM

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL PRESIDENTE

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Parte ricorrente premette di aver stipulato con l'intermediario resistente un contratto di finanziamento. Aggiunge di aver scoperto l'esistenza di segnalazioni pregiudizievoli a suo carico nei sistemi di informazione creditizia; tali segnalazioni sono state effettuate dall'odierno resistente.
Parte ricorrente contesta l'illegittimità di tali segnalazioni, stante l'assenza del presupposto formale normativamente richiesto, ossia il prescritto preavviso. Chiede pertanto al Collegio la cancellazione del suo nominativo dai SIC, nonché il risarcimento del danno conseguente.
L'intermediario resiste alle domande. Espone che, nell'esecuzione del rapporto contrattuale, la parte ricorrente è incorsa in numerosi inadempimenti, dal che consegue la legittimità delle segnalazioni effettuate. Queste ultime sono state precedute dall'invio di apposito preavviso presso l'indirizzo del ricorrente, presso il quale è stata altresì invocata la comunicazione di decadenza dal beneficio del termine, che è stata regolarmente ricevuta. Aggiunge che parte ricorrente ha altresì proposto un piano di rientro dalla predetta esposizione, che è stato accettato dalla stessa resistente.
Entrambe le parti depositano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente meritevole di accoglimento.

La controversia verte sulle seguenti segnalazioni, documentate dalla parte ricorrente:
a) una visura Crif, da cui emerge l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a partire dal mese di agosto 2023 con l'indicazione di una rata di ritardo. Queste segnalazioni cessano nel mese di marzo 2025 per l'intervenuto accordo con il garante;
b) una visura CTC, da cui emerge l'esistenza delle segnalazioni eseguite dalla resistente a suo nome a partire dal mese di giugno 2023 con l'indicazione di una rata di ritardo. Queste segnalazioni cessano nel mese di febbraio 2025 per l'intervenuto accordo.
Nello specifico, la controversia attiene essenzialmente all'esistenza del presupposto formale delle segnalazioni che l'intermediario ha effettuato nelle centrali rischi private a carico della parte ricorrente. Il ricorrente, infatti, lamenta la mancanza di preavviso di segnalazione del suo nominativo nei SIC.
Al riguardo, l'art. 5 del Codice Deontologico come modificato dal Provvedimento n. 163 del 12 settembre 2019 del Garante per la Protezione dei Dati Personali prevede che "*i dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato*". L'invio del preavviso di segnalazione è pertanto ritenuto requisito di validità della stessa, pena la sua cancellazione.
Il Collegio di Coordinamento nelle decisioni n. 3089/2012, n. 3499/2012, n. 3500/2012 e n. 3503/2012, ripreso poi dalla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 13 giugno 2017 n. 14685) e dal Provvedimento del Garante della privacy del 26 ottobre 2017, ha sottolineato che grava su parte resistente l'onere di provare che il preavviso è giunto all'indirizzo del ricorrente.
Nel caso di specie l'intermediario ha fornito la lettera contenente il preavviso di segnalazione in SIC, che è datata 1° luglio 2023 (cfr. allegato nr. 6 alle controdeduzioni), e che risulta recapitata al destinatario in data 13 luglio 2023. La missiva è stata inviata all'indirizzo indicato nel contratto di finanziamento e coincidente con quello indicato nel modulo di ricorso.
In particolare, l'intermediario ha chiarito che la comunicazione riporta un QR-code che, se inquadrato, permette automaticamente all'utente – dopo aver visualizzato l'importo dello scaduto e le relative rate di riferimento – di procedere con il pagamento in modalità Click to Pay e dunque dal proprio PC o smartphone.
Rispetto ad evidenze simili, l'Arbitro (decisione n. 7431/2025 – enfasi aggiunta) ha osservato che: "*In relazione alle contestazioni relative all'inidoneità di tale comunicazione a costituire idoneo preavviso, si richiama l'orientamento concorde dei Collegi territoriali secondo i quali, non sussistendo una previsione normativa sul contenuto essenziale del preavviso di segnalazione, la relativa valutazione della sua congruità dovrà essere effettuata dal Collegio solo su contestazione del ricorrente e tenendo conto di tutti gli elementi disponibili con riguardo al caso in esame.*
Orbene, nel caso che ci occupa, nella comunicazione dell'1/10/2024 sono presenti i seguenti determinanti elementi: a) il codice del contratto di finanziamento cui si riferisce; b) la contestazione di ritardi nei pagamenti, pur non specificando il numero di rate e l'importo insoluto; c) l'avvertimento che in mancanza di regolarizzazione l'intermediario avrebbe provveduto alla segnalazione nei SIC, pur mancando l'indicazione di un termine specifico entro cui adempiere; d) un QR code per il pagamento in modalità "Click2pay".
Alla luce di tali elementi il Collegio ritiene valida ed efficace tale comunicazione in quanto il suo contenuto avrebbe potuto consentire al destinatario di individuare il rapporto originario e, conseguentemente, di regolarizzare la propria posizione per evitare la segnalazione: essa costituisce, pertanto, legittimo preavviso di segnalazione".
Circa la prova della ricezione dell'avviso, l'intermediario afferma che il sistema di spedizione utilizzato (nel caso di specie *P*** Time*) prevede un sistema di tracciatura della spedizione tramite un servizio di localizzazione satellitare GPS.
Per quanto riguarda il metodo di spedizione utilizzato, i Collegi territoriali dell'Arbitro sono concordi nel

ritenere che il servizio "P*** Time" sia idoneo a fornire la prova dell'avvenuta ricezione del preavviso di segnalazione presso l'indirizzo del cliente, giacché – a differenza del servizio "Postel" – esso garantisce la certezza della consegna della corrispondenza nella data e nel luogo indicati e permette di associare, tramite il codice a barre, la missiva prodotta in atti a quella effettivamente spedita e ricevuta dal cliente (in tal senso v., per esempio, decisioni n. 4716/2023; n. 10405/2023; n. 4790/2023; n. 13520/2023).
Nel caso in esame, il preavviso di segnalazione contenuto nella citata missiva – la cui tracciatura è stata rendicontata tramite il portale PRT – è identificato con uno specifico numero di codice a barre, riportato sul preavviso in alto a destra, che è il medesimo riscontrabile nel documento di certificazione del recapito di cui alla tracciatura estratta direttamente dal portale PRT, nel quale risulta che la missiva è stata consegnata in data 13 luglio 2023.
Quanto alla tempestività dei preavvisi, l'intermediario riferisce che, con riguardo a Crif, la visibilità della segnalazione è iniziata il 31 agosto 2023, mentre, con riguardo a CTC, il gestore del sistema ha comunicato che, a partire dal 10 agosto 2023, è stata resa visibile "*retroattivamente*" la segnalazione relativa al mese di giugno 2023.
Considerando che il preavviso è stato recapitato in data 13 luglio 2023, il Collegio ritiene legittima la segnalazione in Crif.
Diversa valutazione deve invece essere riservata alla segnalazione in CTC. Secondo l'orientamento condiviso dell'Arbitro, infatti, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di almeno quindici giorni la visibilità della segnalazione, in quanto il soggetto segnalato deve essere messo preventivamente nella condizione di conoscere l'intenzione dell'intermediario di effettuare la contribuzione (così Coll. coord. 3089/2012). Da ciò consegue che, in caso di preavviso concomitante o successivo, l'intermediario deve fornire la prova di aver reso visibile la segnalazione solo una volta trascorso il termine di quindici giorni dalla ricezione del preavviso. Tale circostanza non risulta verificata nel caso di specie, con conseguente illegittimità della segnalazione, limitatamente al periodo corrispondente ai quindici giorni successivi alla ricezione del preavviso (13 luglio 2023).
Ciò chiarito, nulla può essere riconosciuto a titolo risarcitorio stante l'assenza di qualsiasi elemento di prova al riguardo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC, relativamente alla segnalazione di giugno 2023, nei sensi 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