

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 13/04/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che in data 06/11/2020 stipulava con l'intermediario odierno resistente resistente il contratto di prestito personale n. ***305.

Afferma che, tramite reclamo, richiedeva alla resistente la cancellazione delle segnalazioni negative a proprio carico nei SIC, in quanto ritenute illegittime per carenza del presupposto formale.

La resistente riscontrava negativamente la richiesta, sostenendo la legittimità del proprio operato in quanto il preavviso di segnalazione veniva inviato tramite SMS.

Con l'odierno ricorso la ricorrente lamenta dunque l'illegittimità della segnalazione per mancanza di preavviso ex art 4, co. 7 del Codice deontologico e art. 125 T.U.B.

Precisa anzitutto che l'intermediario, nel riscontro al reclamo, non ha prodotto nessuna documentazione riguardante l'informativa sulla *privacy*; contesta altresì che la comunicazione inviata dall'intermediario in data 21/05/2025 è priva di qualsiasi informazione dettagliata circa il ritardo, l'importo da versare e la scadenza.

Chiede quindi:

- *"In via principale, l'imminente cancellazione in toto della segnalazione inerente al contratto di prestito n. ***305 tenendo conto del fatto che, il cliente non ha mai ricevuto comunicazioni in merito,*

pertanto è da considerarsi illegittima sia sotto il profilo formale che sostanziale e la mancata sottoscrizione dell'informativa Privacy;

- *In via subordinata chiede un danno di euro 500,00, quale refusione delle spese professionali del presente ricorso e risarcimento danni a seguito della segnalazione illegittima contestata”.*

Costituitosi, l'intermediario premette che la ricorrente, in sede di conclusione del contratto di finanziamento n. ***305 stipulato il 04/11/2020 per una somma finanziata pari a € 16.797,60 da rimborsare in settantadue rate dall'importo di € 294,43 ciascuna, ha sottoscritto l'informativa resa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e della normativa nazionale in materia di protezione dei dati personali e del codice di condotta sui SIC e, tramite l'approvazione delle condizioni generali di contratto, accettato di ricevere le proprie comunicazioni tramite tecniche di comunicazione a distanza, come telegramma, fax, e-mail e SMS, impegnandosi al contempo di comunicare qualsiasi variazione dei dati e dei recapiti forniti in sede di stipula.

Precisa che, a seguito dei reiterati ritardi nella restituzione mensile del *quantum* dovuto, ha inoltrato il preavviso di segnalazione relativo al contratto in questione, sia in formato cartaceo (al domicilio eletto), sia tramite SMS all'utenza telefonica intestata alla ricorrente (+380****20) e dalla stessa indicata in occasione della stipula del contratto.

Quanto alla prova dell'invio e della ricezione del messaggio, richiama l'apposita dichiarazione rilasciata il 22/05/2025 dalla società terza fornitrice del servizio.

Fa presente che con la sottoscrizione del “modulo di sottoscrizione richiesta”, la ricorrente ha espressamente dichiarato di aver *“preso atto dell'Informativa resa ai sensi degli art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/697, consentendo l'utilizzo dei propri dati personali secondo le modalità indicate in contratto.*

Precisa poi che ai sensi dell'Allegato 1 del Codice di condotta per i SIC, si considera altresì idoneo a garantire l'adempimento dell'obbligo del preavviso di segnalazione *“l'utilizzo di forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso”.*

Quanto al rispetto dei termini di decorrenza per la visibilità della segnalazione, osserva che i dati comunicati ai SIC sono resi accessibili ai partecipanti soltanto dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutiva non pagata; dunque, oltre due mesi dopo la data della segnalazione medesima.

Eccepisce infine la non rimborsabilità delle spese legali poiché l'assistenza di un procuratore non è obbligatoria nel presente procedimento.

Conclude, quindi, per il rigetto del ricorso.

In sede di repliche la ricorrente ribadisce di non aver mai ricevuto il preavviso di segnalazione e che la modalità di comunicazione tramite SMS non era prevista nell'informativa sulla *privacy*. Ribadisce altresì che l'SMS risulta *“sintetico e poco chiaro”*, privo dei dettagli riguardo l'importo scaduto e le modalità di pagamento.

Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

All'atto delle controrepliche l'intermediario richiama le proprie argomentazioni già rese in sede di controdeduzioni e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La ricorrente, coobbligata di un prestito personale concesso dall'intermediario resistente in data 04/11/2020 per € 16.797,60 da rimborsare in settantadue rate mensili da € 294,43 ciascuna, lamenta l'illegittimità di segnalazioni negative nei SIC per mancanza del presupposto formale.

La ricorrente, pur evidenziando nelle richieste che la segnalazione sarebbe illegittima *“sia sotto il profilo formale che sostanziale”*, nella parte argomentativa del ricorso precisa che oggetto di controversia è la mancata ricezione del preavviso di segnalazione.

Premesso che l'esistenza della segnalazione in esame è pacifica tra le parti, sebbene la ricorrente faccia riferimento in generale alle *“banche dati”*, allega esclusivamente una visura CRIF (EURISC), i cui dati risultano aggiornati al 30/09/2025.

Dall'esame della predetta visura risulta che:

- alla data di ultimo aggiornamento il prestito si trova nella fase *“Accordato/In essere”*;
- il primo ritardo nei pagamenti (2 rata) visibile risale al mese di giugno 2025;
- il numero massimo di rate impagate è pari a quattro, mentre il peggior stato segnalato è a sofferenza, in corrispondenza del mese di ultimo aggiornamento (settembre 2025).

Tanto ricostruito, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, la legittimità di una segnalazione nei SIC sussiste al ricorrere di due presupposti: da un lato, il rispetto delle prescrizioni procedurali che impongono al segnalante di preavvisare il cliente della sua prossima iscrizione; dall'altro, la veridicità sostanziale dei fatti di inadempimento segnalati.

Con particolare riguardo al presupposto formale, per i Collegi ABF è onere dell'intermediario quello di provare la ricezione del preavviso, pur non essendo previste forme particolari per la sua comunicazione (cfr., autorevolmente, Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012; *adde* Collegio di Bari, decisione n. 615/2023; Collegio di Roma, decisioni nn. 5231/2023 e 9148/2023).

Sul punto, l'intermediario rappresenta di aver inviato il preavviso di segnalazione in data 21/05/2025 tramite SMS all'utenza telefonica intestata alla ricorrente (+380****20), con il seguente tenore letterale: *“Voglia regolarizzare i pagamenti del finanziamento **305 per importo dovuto € 594,42 oltre indennizzi per ritardi di pag.; altrimenti decorsi 15 giorni il Suo ritardo per rate non pag. sarà registrato in CTC/CRIF/EXPERIAN come da privacy consegnata”*.

A supporto di quanto affermato, richiama la schermata allegata al riscontro al reclamo e rilasciata in data 22/05/2025 dalla società che ha curato l'invio del suddetto messaggio.

Si evidenzia nel campo *“[...] data di accettazione”* è indicata la data 21/05/2025, ore 10:01:12, e nel campo *“[...] data di recapito al cliente”* è presente la dicitura *“sì”* ed è indicata la data 21/05/2025, ore 10:01:24.

Dalla disamina del contratto sottoscritto dalla cliente e versato in atti, risulta che il numero di telefono è il medesimo (+380****20).

Sul punto, la ricorrente si limita ad affermare di non aver ricevuto il messaggio in questione, senza contestare la correttezza del numero a cui lo stesso è stato inviato.

Sull'idoneità della modalità di preavviso tramite SMS, l'intermediario richiama l'Allegato 1 al Codice di condotta per i SIC, adottato con provvedimento del Garante n. 163 del 12/09/2019, secondo cui *“il preavviso, se inviato con una delle modalità di seguito indicate, previamente concordate con l'interessato, si presume conosciuto da parte del destinatario, salvo che questi non provi di essere stato, senza sua colpa, nell'impossibilità di avere notizia della comunicazione [...] c) in considerazione dell'estrema diffusione di modalità di contatto e comunicazione digitali e innovative, fruibili anche tramite device, il preavviso di segnalazione può essere validamente inviato utilizzando forme di messaggistica istantanea che consentano di tracciare anche l'avvenuta consegna del preavviso”*.

Nel caso di specie l'art. 19 delle condizioni generali di contratto prevede che *“le comunicazioni [...] possono essere effettuate mediante informativa pubblicata sul Sito Internet [...] o trasmesse al Cliente tramite tecniche di comunicazione a distanza, anche ai fini del preavviso di imminente segnalazione, nelle banche dati, delle informazioni relative al ritardo nei pagamenti (ivi compreso telegramma, fax, e-*

mail, SMS, contatto telefonico registrato, o altri servizi di messaggistica), ovvero rese disponibili all'interno dell'Area Clienti del Sito Internet (home banking o analogo servizio)".

Con riferimento a tali evidenze documentali, si richiama in senso adesivo l'orientamento arbitrale condiviso secondo cui la schermata di consegna dell'SMS al cliente è idonea a provare la ricezione del preavviso nel caso in cui risulti valorizzato il campo "*notifica/recapito al cliente*" (Collegio di Bari, decisioni nn. 3439/2025 e 185/2025; Collegio di Bologna, decisione n. 1709/2024; Collegio di Palermo, decisioni nn. 8007/2024 e 13002/2023; Collegio di Napoli, decisione n. 10479/2023; Collegio di Torino, decisione n. 4544/2023).

Nell'odierna controversia il preavviso è stato recapitato a maggio 2025 e dalla visura allegata il primo ritardo nei pagamenti risulta riferibile al mese di giugno 2025.

L'intermediario rappresenta peraltro di aver inviato il preavviso di segnalazione anche in formato cartaceo, in data 20/05/2025, all'indirizzo indicato dalla stessa ricorrente in sede di stipula contrattuale e nel ricorso, producendo una comunicazione, anche se priva di qualsiasi evidenza attestante la sua spedizione e ricezione.

La ricorrente lamenta poi la mancata indicazione nel predetto SMS di alcuni requisiti essenziali, quali "*il ritardo, l'importo da versare e la scadenza*".

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi in merito al contenuto minimo del preavviso di segnalazione, lo stesso sarà considerato legittimo quando 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 (*ex multis*, Collegio di Bari, decisioni nn. 11078/2024 e 6396/2024; Collegio di Roma, decisione n. 1660/2024).

Nel caso di specie è presente il codice del finanziamento oggetto di inadempimento, l'importo da pagare nonché l'espresso avvertimento circa le conseguenze relative al perdurare della situazione di irregolarità.

Con riferimento alla mancata allegazione della documentazione circa l'informativa *privacy*, il nuovo 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 della *privacy* del 12/09/2019) prevede all'art. 6, co. 1 che "*Il trattamento dei dati personali da parte del gestore e dei partecipanti al SIC secondo i termini e le condizioni stabilite nel Codice di condotta risulta lecito ai sensi dell'art. 6 comma 1 lett. f) del Regolamento in quanto è necessario per il perseguimento di legittimi interessi dei partecipanti all'utilizzo del SIC per le finalità di cui al presente Codice di condotta. Pertanto, non è necessario acquisire il consenso dell'interessato. Costituiscono legittimi interessi: la corretta misurazione del merito e del rischio creditizio, la corretta valutazione dell'affidabilità e della puntualità dei pagamenti dell'interessato, la prevenzione del rischio di frode, ivi inclusa la prevenzione del rischio del furto di identità.*"

Il nuovo Codice stabilisce quindi che non è necessario acquisire il consenso dell'interessato né per fornire le informazioni creditizie di tipo positivo né di tipo negativo.

Inoltre, il succitato art. 6 dispone, al secondo comma, che "*[a]l momento della raccolta dei dati personali relativi a richieste o rapporti, il partecipante informa l'interessato ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento anche con riguardo al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito di un SIC.*"

Nel caso di specie, è in atti l'informativa sul trattamento dei dati personali, che prevede tra le finalità del trattamento la comunicazione periodica ai SIC.

Sulla scorta di tali evidenze documentale e alla luce delle deduzioni rassegnate, il ricorso non è meritevole di accoglimento, con assorbimento di tutte le ulteriori doglianze.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE