

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre la cancellazione di illegittime segnalazioni presso la CRIF [società di gestione di un Sistema di Informazioni Creditizie (in acronimo, SIC)]. A sostegno delle proprie pretese deduce che: (i) non ha ricevuto alcuna comunicazione di preavviso circa l'imminente segnalazione; (ii) l'intermediario non è stato in grado di dimostrare la fondatezza del presupposto sostanziale, mediante la produzione di un estratto conto.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso, giacché depositato senza attendere i tempi previsti per il riscontro al reclamo. Ha infatti prodotto solo la risposta fornita dall'ufficio protezione dati personali per quanto concerne gli aspetti di competenza relativi alla normativa privacy. Nel merito, chiede disporsi il rigetto del ricorso in quanto: a) l'iscrizione negativa è stata effettuata a seguito del corretto invio di una comunicazione di preavviso spedita a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo indicato nel contratto, e regolarmente ricevuta; b) sotto il profilo sostanziale, le segnalazioni pregiudizievoli sono giustificate dall'andamento irregolare dei pagamenti delle rate di rimborso di un finanziamento.

In sede di repliche, la parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso in quanto a suo avviso la banca non ha fornito alcuna prova della data di prima iscrizione nei SIC, né ha fornito evidenza della data esatta in cui avrebbe reso visibili le segnalazioni in contestazione agli altri partecipanti ai SIC.

La parte resistente, in sede di controrepliche, si riporta al contenuto delle controdeduzioni.

DIRITTO

L'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, sul rilievo che il ricorrente avrebbe presentato ricorso all'ABF senza attendere il riscontro al reclamo. In particolare, assume che non potrebbe valere quale rigetto del reclamo la risposta fornita dall'ufficio protezione dati deputato a rispondere alle richieste della clientela per quanto concerne gli aspetti legati alla normativa privacy.

L'eccezione è infondata.

Dalla documentazione versata in atti consta che in data 16.10.2025 la parte ricorrente ha ricevuto dalla banca la comunicazione del seguente contenuto: “[...] *Con riguardo alla richiesta di cancellazione dei dati siamo spiacenti di comunicarle che non potrà essere accolta, in quanto [l'intermediario], in ottemperanza a specifici obblighi di legge, può procedere in tal senso solamente a seguito del decorso del termine decennale di conservazione [...]*”. Il tenore letterale di detta comunicazione non lascia dubbi sul fatto che la stessa costituisca riscontro negativo al reclamo presentato in data 04.10.2025, con la conseguenza che può dirsi assolta la condizione di procedibilità del ricorso presentato il successivo 27.10.2025.

Ciò posto, nel merito, la controversia sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto la richiesta del ricorrente volta ad ottenere la cancellazione di ritenute illegittime segnalazioni pregiudizievoli in CRIF effettuate dall'intermediario resistente, poiché: a) sul piano formale, non sarebbero state precedute da alcuna comunicazione di preavviso; b) sul piano sostanziale, non sarebbero fondate. A supporto produce in atti la visura CRIF aggiornata al 31.10.2024.

Il ricorso è tuttavia infondato in quanto l'intermediario resistente ha dimostrato, sulla base della documentazione versata in atti, di avere operato correttamente.

Il Collegio ritiene innanzitutto sussistente il presupposto sostanziale che ha giustificato le segnalazioni pregiudizievoli nei SIC, ossia l'andamento irregolare dei pagamenti del ricorrente, di cui l'intermediario ha fornito evidenza allegando un prospetto di ammortamento e rimborso del finanziamento.

Sotto il profilo del presupposto formale, il Collegio osserva poi che, secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, è onere dell'intermediario fornire la prova di aver tempestivamente avvisato il debitore dell'imminente segnalazione (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012). Il preavviso deve avvenire almeno quindici giorni prima che sia resa visibile la segnalazione e deve essere inviato a debitori ed eventuali garanti (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7314/2016; Collegio di Bari

21116/2021; Collegio di Bologna, n. 18731/2020). Inoltre, può dirsi provata la ricezione del preavviso di segnalazione quando l'inoltro del preavviso è avvenuto a mezzo raccomandata a/r (Collegio di Napoli, n. 6488/2015; Collegio di Roma, n. 5531/17) o con modalità diverse dalla spedizione a mezzo raccomandata (ad esempio on line), purché preventivamente concordate tra le parti (Collegio di Roma, n. 10632/16) ovvero, come ulteriore alternativa, tramite un sistema di recapito della corrispondenza a data e ora certa (Collegio di Milano, n. 4667/2016).

Tanto premesso, la banca ha versato in atti la lettera di preavviso di segnalazione inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo indicato nel contratto e regolarmente ricevuta dal destinatario in data 04.03.2022. La prima segnalazione negativa relativa alle rate insolute dei mesi di febbraio e marzo 2022 è stata poi iscritta e resa visibile nella banca dati CRIF il 31.03.2022, come risulta dalla lettura della visura prodotta dall'intermediario.

Per quanto visto, sono stati assolti dall'intermediario entrambi i presupposti, sostanziale e formali, attraverso i quali è ammessa ed è legittima la segnalazione pregiudizievole nei SIC.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE