

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Parte ricorrente afferma che:

- in data 20/09/2022 stipulava con l'intermediario un contratto di prestito personale;
- a seguito di controllo presso la CRIF riscontrava a proprio carico una segnalazione negativa effettuata da parte dell'intermediario resistente, a seguito di un ritardo nel pagamento delle rate in virtù di quanto previsto secondo il piano di ammortamento;
- non era a conoscenza di detta segnalazione in quanto non aveva ricevuto alcuna comunicazione di intimazione di segnalazione in SIC al proprio indirizzo di residenza da parte dell'intermediario;
- in data 28/07/2025 tramite diffida e messa in mora, chiedeva l'immediata rettifica della segnalazione negativa in SIC ed Experian e Centrale Rischi;
- l'intermediario in data 07/08/2025 riscontrava negativamente;
- tale comportamento dell'intermediario è posto in violazione ai dettami del Garante Privacy, il quale, con provvedimento n. 438 del 26-10-2017, per la legittimità della segnalazione nei "Sic", rileva come sia imprescindibile considerare il preavviso di imminente segnalazione un atto recettizio ai sensi degli art. 1344 e 1335 c.c., con la conseguenza che, i titolari del trattamento debbono dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso da parte del creditore;
- l'iscrizione presso la banca dati CRIF è subordinata al totale rispetto di determinati requisiti e adempimenti deontologici, che prevedono comunque due presupposti, l'uno di natura oggettiva, l'altro di natura soggettiva;

- l'obbligo di preavviso è requisito di legittimità del trattamento con riferimento alle segnalazioni nei SIC;
 - tale previa comunicazione non è avvenuta;
 - relativamente al merito, l'iscrizione non può essere indiscriminata, poiché la segnalazione presso la SIC è subordinata, alla sussistenza in capo al soggetto obbligato di un vero e proprio stato di insolvenza, inteso quale incapacità di fare fronte alle proprie obbligazioni, mediante mezzi normali di pagamento, e non già un mero momento di difficoltà a far fronte agli adempimenti contrattuali del momento;
 - la Corte di Cassazione ha individuato in tale comportamento sia una responsabilità di natura contrattuale derivante dal rapporto bancario contrattuale tra Istituto Bancario e cliente a partire dagli articoli 1175, 1374, 1375 cod. civ., sia di natura extracontrattuale ex art. 2043 cod. civ.;
 - da qui discende, che dal semplice inadempimento, non ne può discendere in modo automatico l'iscrizione in CRIF, principio questo rivisto e ripetuto con chiarezza dall'art. 1 comma 5 sez. 2 capitolo II, delle Istruzioni della Banca d'Italia;
 - l'Istituto Bancario, prima di effettuare tale segnalazione, deve procedere con la più attenta diligenza possibile all'istruttoria per l'accertamento della posizione o meno di sofferenza del credito;
 - tale segnalazione negativa non soltanto comporta la sostanziale impossibilità per poter accedere ad ulteriori fonti di finanziamento, ma induce gli altri istituti di credito a procedere alla revoca di affidamenti bancari già concessi;
 - è onere dell'intermediario convenuto dimostrare, inoltre, di aver effettuato una adeguata valutazione circa la sussistenza del requisito della sofferenza;
 - il prolungato ritardo nell'adempimento non costituisce di per sé un elemento idoneo a giustificare la segnalazione ma esso può assumere rilevanza unitamente ad altri indici di fatto;
 - che l'istituto bancario, in virtù di quanto suesposto, nella pec di riscontro del 07/08/2025 in allegato non ha prodotto alcuna raccomandata A/R come atto recettizio e notifica nei confronti dell'odierno ricorrente, ma ha solo prodotto dei contratti di finanziamento e un'immagine di una schermata video. Pertanto, parte ricorrente lamenta l'illegittimità della segnalazione poiché eseguita in assenza del presupposto formale e del presupposto sostanziale, così come previsto dal T.U.B. e dalla giurisprudenza consolidata.
- L'intermediario, a sua volta costituitosi, ha eccepito che:
- i pagamenti delle rate del finanziamento hanno avuto, nel tempo, un andamento irregolare, cessando del tutto a partire dal mese di ottobre 2023;
 - tali morosità sono state comunicate al ricorrente dagli uffici competenti che, anche per le vie brevi hanno cercato di raggiungere una soluzione volta a regolarizzare la situazione;
 - a causa dei suddetti ritardi nei pagamenti, provvedeva a segnalare il ricorrente presso le banche dati CRIF e CTC, dandone regolare preavviso come previsto dalla normativa vigente in materia;
 - in data 13 novembre 2023 il preavviso veniva pubblicato nell'area clienti riservata del ricorrente a cui lo stesso risulta regolarmente iscritto;
 - in data 14 novembre 2023 veniva inviato al ricorrente un sms alert che lo avvertiva della pubblicazione del relativo documento all'interno di tale Area, inviato e consegnato al numero di cellulare indicato nel contratto;
 - stante il consolidarsi dei ritardi, veniva trasmessa la posizione all'Ufficio Contenzioso, con decadenza del beneficio del termine e messa in mora del cliente comunicata con lettera raccomandata;
 - in data 04/06/2024 veniva notificata, tramite raccomandata, l'informativa della clientela della prima segnalazione a sofferenza in CR, anch'essa regolarmente ricevuta all'indirizzo del ricorrente indicato nel contratto e confermato anche nel ricorso;
 - risulta pertanto provata la sussistenza del requisito formale;

- stante la mancata regolarizzazione della posizione, previa analisi della situazione economica complessiva del ricorrente, la quale faceva propendere per uno stato di difficoltà non transitorio, segnalava la posizione presso la CR come previsto dalla normativa di riferimento;
- il ricorrente non ha adempiuto alle proprie obbligazioni né in corso di rapporto né dopo la trasmissione della posizione al contenzioso;
- al contrario di quanto asserito, parte ricorrente è stata informata dell'imminente registrazione dei dati relativi ai ritardi verificatisi per la pratica in oggetto, tramite la pubblicazione del relativo preavviso di segnalazione nella sua area clienti;
- secondo le modalità contrattualmente concordate è stato poi inviato al numero di telefono riportato del ricorrente un SMS alert con cui veniva avvertito della presenza di un documento all'interno della sua Area Clienti;
- il testo del messaggio riportava la chiara indicazione che il preavviso di segnalazione era presente nella sezione estratti conto e documenti;
- pertanto, il preavviso di segnalazione risulta correttamente comunicato al ricorrente, conformemente a quanto previsto dall'allegato 1 del nuovo Codice di Condotta;
- per quanto riguarda la banca dati CRIF la prima segnalazione è stata resa visibile ai soggetti terzi solo a seguito della contribuzione aggiornata al 31/12/2023;
- per quanto riguarda la banca dati CTC, la segnalazione del primo ritardo è stata resa visibile a terzi solo a seguito della contribuzione del secondo ritardo con l'aggiornamento dei dati al 30/09/2024;
- per quanto riguarda la segnalazione in Centrale Rischii è stata effettuata, a partire dalla contribuzione di luglio 2024, tenendo conto del generale perdurante stato di morosità del ricorrente che ha omesso ogni tipo di collaborazione già in corso di regolare ammortamento oltre che successivamente, a seguito della decadenza dal beneficio del termine, con serie prospettive di mancato recupero del credito;
- la posizione di parte ricorrente è stata quindi correttamente segnalata come sofferenza e che, ad oggi, la stessa risulta interrotta a seguito di cessione della posizione avvenuta nel mese di settembre 2024..

DIRITTO

Parte ricorrente lamenta l'illegittima iscrizione ab origine di una segnalazione del suo nominativo nelle banche dati CTC, Experian e CRIF (EURISC) perché effettuate in difetto del presupposto formale e presupposto sostanziale. Per tale ragione, domanda la rettifica e la cancellazione

In via preliminare, il Collegio evidenzia per quanto concerne la segnalazione in Centrale Rischii della Banca d'Italia che la Circolare n. 139/1991 della Banca d'Italia, prevede che gli intermediari debbano informare per iscritto il cliente (e gli eventuali garanti) in occasione della prima segnalazione a sofferenza (l'obbligo di informazione preventiva è stato introdotto per il consumatore con il 13° aggiornamento del 4 marzo 2010).

Secondo il consolidato orientamento dell'ABF, l'invio dell'informativa al cliente di imminente segnalazione in Centrale Rischii costituisce un obbligo di trasparenza, ma non un presupposto di legittimità della segnalazione; la relativa violazione può giustificare soltanto una pretesa risarcitoria e non la richiesta di cancellazione (cfr. ex multis Collegio di Bologna, decisione n. 4784/17; Collegio di Roma, decisione 1927 del 27/02/2017).

Precisato questo, in ordine alla segnalazione in CRIF, parte ricorrente produce la visura in CRIF dalla quale emerge che la prima segnalazione è del dicembre 2023 per n.2 rate.

In base al consolidato orientamento dell'Arbitro, spetta all'intermediario segnalante provare che il cliente è stato posto nelle condizioni di conoscere l'intenzione della banca di procedere alla segnalazione del suo nominativo in un SIC. Tuttavia, nel farlo potrà ricorrere a presunzioni semplici,

non essendo previsto alcun requisito di forma. (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 3089/2012).

Riguardo alla prova di ricezione del preavviso, l'intermediario afferma di aver avvertito il ricorrente dell'immediata registrazione mediante pubblicazione della superiore comunicazione nell'Area riservata del ricorrente in data 14/11/2023 (si ricorda che la prima segnalazione presso la banca dati CTC è di novembre 2023 mentre presso la banca dati CRIF è di dicembre 2023).

L'intermediario precisa che l'avvenuta pubblicazione del preavviso è stata notificata all'odierno ricorrente mediante invio di apposito SMS alert al numero di cellulare fornito dal cliente al momento della stipula del contratto. Circostanza questa documentalmente provata.

Si evidenzia come tale modalità di comunicazione (messa a disposizione nell'area privata) era stata concordata in sede contrattuale (art. 8).

Per quanto riguarda la banca dati CTC, considerato quanto sopra esposto, emerge quindi una criticità circa la tempestività del preavviso, non essendo rispettato il termine tra il preavviso (14/11/2023) la segnalazione (novembre 2023).

Ne discende che la segnalazione deve considerarsi illegittima per mancato rispetto del termine.

Per quanto riguarda la segnalazione nei SIC parte ricorrente lamenta la carenza del presupposto sostanziale per l'iscrizione del suo nominativo, affermando che l'iscrizione non può essere indiscriminata, poiché la segnalazione presso la SIC è subordinata, alla sussistenza in capo al soggetto obbligato di un vero e proprio stato di insolvenza, inteso quale incapacità di fare fronte alle proprie obbligazioni, mediante mezzi normali di pagamento, e non già un mero momento di difficoltà a far fronte agli adempimenti contrattuali del momento.

Sul punto, il Collegio osserva che:

- il ricorrente non fornisce prova di eventuali adempimenti o regolarizzazioni;
- gli inadempimenti hanno portato alla estinzione del contratto e la cessione del relativo credito;
- non vi sono evidenze circa trattative per il rientro del debito;
- il ricorrente non contesta la veridicità degli inadempimenti segnalati.

L'intermediario, al fine di confermare l'esistenza dei ritardi segnalati, produce i relativi estratti conto.

Per quanto riguarda la segnalazione in centrale rischi parte ricorrente lamenta l'illegittima iscrizione ab origine di una segnalazione a sofferenza presso la Centrale Rischi della Banca d'Italia e ne chiede la rettifica e la cancellazione.

L'esistenza della segnalazione in esame è pacifica, ma non risulta versata in atti la visura relativa alla segnalazione in oggetto.

Dalla documentazione depositata dall'intermediario emergono diverse penali per ritardato pagamento nonché mensilità in scadenza.

Parte ricorrente non contesta il presupposto formale della segnalazione presso la Centrale rischi.

Tanto premesso, questo Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC, nei termini di cui in motivazione.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla cancellazione dei dati illegittimamente trattati in SIC, nei termini 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