

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 di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO VERDICCHIO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Parte ricorrente afferma di essere stato illegittimamente segnalato presso la banca dati Eurisc (Crif) e CTC in riferimento a un prestito personale stipulato con l'intermediario convenuto.

Si duole, in particolare, dell'illegittimità delle segnalazioni pregiudizievoli effettuate dall'intermediario resistente per non aver ricevuto il preavviso di segnalazione prescritto dalla normativa vigente in materia.

Chiede, di conseguenza, la cancellazione delle segnalazioni nei SIC.

L'intermediario replica che il ricorrente – che, nel mese di giugno 2022, aveva stipulato un contratto di finanziamento –, a causa dei ritardi nei pagamenti, era stato segnalato presso i SIC EURISC e CTC, dopo l'invio del prescritto preavviso di segnalazione.

Tale comunicazione, datata 13.05.2024, è stata pubblicata nella Area Clienti del sito web della banca il giorno successivo, ossia il 14.05.2024; la pubblicazione è stata accompagnata dall'invio di un apposito sms *alert*, recapitato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto.

Precisa che questa modalità di comunicazione è prevista dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto ed è stata approvata con specifica sottoscrizione dal ricorrente; allega, infine, la schermata di un accesso effettuato dal ricorrente alla propria area cliente in data antecedente rispetto all'avvenuta pubblicazione del suddetto preavviso.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso, perché infondato.

DIRITTO

Il Collegio preliminarmente rileva che non è oggetto di contestazione la sussistenza del presupposto sostanziale della segnalazione (ossia gli inadempimenti contrattuali), la quale, dunque, può essere data per acquisita.

Con riferimento al presupposto formale del preavviso di segnalazione, parte resistente ha offerto sufficiente evidenza di aver inviato la relativa comunicazione datata 13.05.2024, pubblicandola nell'area riservata del cliente il 14.05.2024. Dà prova, inoltre, dell'invio e consegna del sms alert di notifica del deposito del preavviso nell'area riservata.

L'intermediario ha altresì comprovato la specifica approvazione per iscritto, da parte del cliente, dell'art. 9 delle condizioni generali di contatto, prevedente la possibilità, da parte della banca, di inviargli comunicazioni *on line*; dà prova, inoltre, di un precedente accesso del cliente all'area riservata, avvenuto in data 09.11.2023.

Il Collegio rileva, al riguardo, che, con riferimento all'utilizzo di modalità digitali di invio del preavviso, l'art. 5, comma 6, del codice di condotta, prevede che 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”*.

L'allegato 1, richiamato dal cennato articolo, dispone che *“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:*

a) messa a disposizione in un'area riservata ad accesso esclusivo del cliente. Il documento contenente il preavviso è messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (qualora, ad esempio, il cliente abbia già effettuato almeno un accesso in tale area), nell'ambito del sito web del partecipante (home banking o analogo servizio), accompagnata da un messaggio sms istantaneo o da una email che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata;

b) comunicazione telefonica con registrazione della chiamata. Il preavviso di segnalazione viene comunicato tramite contatto telefonico registrato (al numero fornito dal cliente) previa documentata verifica dell'identità del soggetto rispondente;

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”.

In altri termini, secondo quanto stabilito dal predetto Allegato, il preavviso si presume conosciuto da parte del destinatario quando: sia messo a disposizione in un'area riservata alla quale il cliente abbia effettivo accesso (*home banking* o analogo servizio a cui il cliente, ad esempio, abbia già effettuato accesso); sia accompagnato da un messaggio sms istantaneo o da una e-mail che allerti il cliente circa la presenza in tale area riservata di una comunicazione importante a lui destinata; tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato.

I Collegi, tenuto conto di quanto previsto dall'Allegato 1 del Codice di Condotta, sono concordi nel ritenere che il preavviso inoltrato mediante la modalità in esame si presuma conosciuto dal cliente, a condizione che siano rispettati i requisiti ivi previsti.

Nel caso in esame, dalle evidenze in atti emerge quanto segue:

- la denominazione del documento pubblicato nell'area riservata il 14.05.2024 è *“Preavviso segnalazione SIC”*;
- vi è la prova di un precedente accesso da parte del ricorrente all'area riservata;
- è stato inviato in data 14.05.2024 un sms con il quale l'intermediario comunicava la presenza,

in tale area, del preavviso di segnalazione per il finanziamento in questione;

- lo SMS risulta ricevuto dall'utenza del ricorrente in pari data; l'utenza telefonica indicata in contratto coincide con quella presente nella tracciatura del sms *alert* depositata in atti.

Da quanto precede discende l'infondatezza del ricorso in questione.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE