

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICO RUSSO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

1. Parte ricorrente afferma che in data 16 febbraio 2021 aveva stipulato con l'Intermediario convenuto un contratto di finanziamento personale per l'importo di € 33.597,00, da rimborsare in 120 rate mensili. Nel maggio 2021 il credito derivante dal predetto contratto veniva dall'Intermediario a una società veicolo (in avanti, SPV). Lamenta ancora Parte ricorrente che, nonostante la cessione, l'Intermediario (cedente) oggi convenuto avesse continuato a trattare irregolarmente i suoi dati personali, inviando, nel luglio 2024, un preavviso di segnalazione nei SIC (peraltro a un indirizzo diverso da quello indicato nel contratto). Successivamente, l'Intermediario aveva anche segnalato nei SIC Parte ricorrente.

2. Insoddisfatto dell'interlocuzione avuta a mezzo del reclamo, il 17 dicembre 2025, Parte ricorrente adiva questo Arbitro Bancario Finanziario, chiedendo: *"IN VIA PRINCIPALE: • ACCERTARE E DICHIARARE l'illegittimità delle segnalazioni effettuate da [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] presso i sistemi di informazione creditizia per: § Violazione dell'obbligo di preavviso per invio a indirizzo errato § Mancanza di base giuridica per il trattamento post-cessione § Carenza di legittimazione sostanziale. • ORDINARE ad [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR] la cancellazione immediata e definitiva di tutte le segnalazioni relative al [NOME RICORRENTE - NDR] dai sistemi di informazione creditizia e di esibire la documentazione relativa alla cessione del credito. • ACCERTARE E DICHIARARE la nullità del piano di rientro sottoscritto il 07/01/2025 per carenza di legittimazione di [DENOMINAZIONE INTERMEDIARIO – NDR], non più titolare del credito con conseguente restituzione dei titoli sottoscritti e comunicazione scritta dell'intermediario che quanto pagato sinora sia imputato regolarmente dalla [DENOMINAZIONE SPV - NDR] a titolo di acconto*

sul maggior dovuto, senza aumento di spese di interessi e more. IN VIA SUBORDINATA: Ogni altro provvedimento che codesto Egregio Collegio ritenga giusto ed equo adottare nella specie”.

3. Si costituiva l'Intermediario, contestando quanto dedotto da Parte ricorrente. In particolare, ribadiva la regolarità del preavviso di segnalazione, la veridicità delle informazioni segnalate, nonché la propria legittimazione ad inviare il preavviso e ad effettuare le segnalazioni nei SIC, dal momento che, contestualmente alla cessione, era stata nominata dalla cessionaria quale *servicer* del credito ceduto. Eccepiva, infine, l'inammissibilità delle domande Parte ricorrente, non anticipate nel reclamo. Precisava le seguenti conclusioni: *“Per quanto sopra esposto, Voglia Codesto Spettabile Collegio, contrariis reiectis, così giudicare: Nel merito: accertare e dichiarare l'infondatezza del ricorso avversario, per i motivi di cui in narrativa e, per l'effetto, respingerlo. Con osservanza”.*

4. Parte ricorrente depositava repliche, insistendo nell'accoglimento del ricorso.

5. L'Intermediario depositava controrepliche, insistendo per il rigetto.

DIRITTO

I. In via preliminare va dichiarata l'inammissibilità della domanda di nullità del piano di rientro sottoscritto il 07/01/2025 e delle conseguenti domande restitutorie.

Invero, le Disposizioni sui Sistemi di Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie in Materia di Operazioni e Servizi Bancari e Finanziari (in avanti, anche: “Disposizioni ABF”), Sezione VI - § 1 prevedono infatti espressamente che: *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario”.* Le medesime Disposizioni, ancora, proseguono con l'ulteriore previsione che: *“il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo”.* La disposizione trova la sua origine nella Dir. 2013/11/UE (art.5, comma 4 e considerando 47 e 50) ed è coerente con la Delibera CICR 29 luglio 2008, n. 275 ss.mm.ii., art. 4, comma 1, secondo cui *“Il ricorso è preceduto da un reclamo all'intermediario, anche qualora quest'ultimo abbia promosso forme di composizione delle controversie basate su accordi con le associazioni dei consumatori”.*

Si tratta di un adempimento diretto a tentare un'ultima, informale, composizione amichevole, prima di adire l'organo ADR, la cui pronuncia, pur non essendo vincolante né avendo autorità di cosa giudicata, ha comunque natura aggiudicativa.

Nel caso di specie, le contestazioni anzidette non erano state preventivamente mosse in fase di reclamo, sicché vanno dichiarate inammissibili.

II. Per quanto concerne il tema delle segnalazioni, tanto Parte ricorrente che l'Intermediario hanno prodotto una visura nella sola banca dati CRIF.

Dalla visura prodotta dall'Intermediario (più recente, in quanto aggiornata al 30 gennaio 2026) emergono tre segnalazioni negative: la prima del 31/08/2024 relativa a quattro rate non pagate e la seconda del 30/09/2024 relativa a cinque rate; infine, la terza con data 31/10/2024, relativa al passaggio a sofferenza del credito indicato.

Nella visura di Parte ricorrente (aggiornata al 31/10/2024) è anche presente una segnalazione in corrispondenza del mese di luglio 2024, non presente nella visura depositata dall'intermediario (come detto, aggiornata al 30/01/2026, ossia successivamente al deposito del ricorso). La discrasia è spiegata dallo stesso Intermediario, il quale ha dichiarato di avere provveduto a rettificare la segnalazione in CRIF di luglio 2024 per mero spirito conciliativo.

Va ancora aggiunto che le Parti fanno riferimento anche all'esistenza di segnalazioni in CTC. Tuttavia, nessuna di esse ha prodotto una visura. Dal momento che è onere del Ricorrente allegare e provare l'esistenza delle segnalazioni che assume illegittime, la carenza, assertiva prima ancora che probatoria, non consente al Collegio di valutare l'eventuale fondatezza della domanda di Parte

ricorrente, con riguardo alla banca dati CTC. Si procede, pertanto, all'esame delle doglianze di Parte ricorrente, limitatamente alla Banca dati CRIF.

III. Secondo il costante orientamento dei Collegi, il preavviso di segnalazione costituisce requisito di legittimità *“con riferimento alle segnalazioni nei SIC che coinvolgono tutte le persone fisiche, anche quando non si tratti di consumatore ma di imprenditore individuale o comunque di professionista”* (Collegio Coordinamento, n. 4632/2023), ma non anche per le segnalazioni nella Centrale Rischio, rispetto alla quale, appunto, *“non costituisce un presupposto di legittimità della segnalazione ma l'adempimento di un obbligo di trasparenza, la cui violazione può dar luogo soltanto alla tutela risarcitoria in favore della parte lesa”* (Collegio di Coordinamento, 4519/2023).

Dal momento che Parte ricorrente è persona fisica, il preavviso costituiva presupposto di legittimità per la segnalazione nei SIC.

IV. L'Intermediario ha prodotto un preavviso, inviato a mezzo racc. a.r., spedito il 2 luglio 2024 a un indirizzo che, pur non coincidendo con quello indicato nel contratto, coincide con quello dichiarato da Parte ricorrente in sede di proposizione del ricorso e risultante dal documento di identità ivi allegato. L'Intermediario aggiunge che la variazione di indirizzo era stata comunicata dal cliente il 22 giugno 2023 (allega tracciatura informatica). Non vi è, pertanto, dubbio che si trattasse di un indirizzo riferibile a Parte ricorrente.

Per la spedizione, inoltre, l'Intermediario ha utilizzato un servizio “Posta Time”, di cui allega tracciatura informatica. La tracciatura contiene il medesimo numero identificativo presente nella lettera di preavviso.

In linea generale, il *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 Privacy n. 163 del 12 settembre 2019), prevede, all'allegato 1: *“Fermi restando gli strumenti già individuati con il provvedimento del Garante del 26 ottobre 2017 (ad esempio la posta elettronica certificata (PEC) con evidenza della consegna del relativo messaggio di invio ad altro indirizzo PEC o posta elettronica semplice), si considera altresì idoneo a garantire l'adempimento dell'obbligo di preavviso di segnalazione del primo ritardo di cui al presente Codice di condotta l'invio tramite vettore con servizio di tracciatura e certificazione dell'avvenuta consegna. Il documento contenente il preavviso di segnalazione viene inviato tramite un servizio di postalizzazione che preveda la tracciatura della spedizione con certificazione dell'avvenuta consegna al destinatario tramite un servizio di localizzazione satellitare GPS nonché la lettura del codice a barre univoco assegnato ad ogni lettera, con evidenza fornita dallo spedizioniere dell'avvenuta consegna comprensiva degli elementi del recapito effettuato.*

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi (cfr. Collegio Palermo, 15394/2022; 10104/2020; 14053/2022; Collegio Roma, 474/2021; Collegio Torino, 10233/2021; Collegio di Napoli, 23363/2020; Collegio di Milano n. 14952/2019), per tutti i sistemi di consegna che prevedono il tracciamento della consegna mediante localizzazione satellitare GPS – come quello utilizzato nel caso concreto può considerarsi provata la ricezione nel caso in cui vi sia coincidenza tra i codici a barre (o, come nel caso di specie, i numeri identificativi) risultanti e quelli riportati sulle comunicazioni contenenti il preavviso. In caso di assenza del codice a barre/numero identificativo, la prova della ricezione è da ritenersi raggiunta in compresenza di almeno due delle seguenti fattispecie: a) la coincidenza della data indicata nella documentazione rilasciata dal vettore con quella del preavviso; b) la corrispondenza tra il numero del contratto di finanziamento risultante dalla documentazione del vettore e quello indicato nel preavviso; c) la presenza di una data di recapito compatibile con quella di emissione del preavviso.

Nel caso di specie la tracciatura informatica riporta il medesimo numero indicato nei preavvisi, sicché deve ritenersi raggiunta la prova dell'avvenuta consegna, ai fini di questo procedimento in ABF.

V. Tanto con riferimento al preavviso che alle segnalazioni, Parte ricorrente eccepisce che l'Intermediario, avendo ceduto il credito alla SPV, non sarebbe stato legittimato ad effettuarle.

L'avvenuta cessione è, innanzitutto, da ritenersi provata, ai fini del presente procedimento: sebbene, infatti, nella documentazione contrattuale relativa alla cessione, prodotta dall'Intermediario, manchi l'elenco dei crediti ceduti, la questione non è mai stata contestata da Parte ricorrente (se non, in modo comunque generico, in sede di repliche). Peraltro, Parte ricorrente ha prodotto una visura in CR, nella quale si dà atto dell'avvenuta cessione (pag. 22).

Tanto premesso, dal contratto di cessione si legge che la SPV cessionaria (art. 3) aveva conferito all'Intermediario (originario cedente) *"servicer della cartolarizzazione"*, mandato con rappresentanza per quanto concerneva la gestione, l'amministrazione l'incasso e il potere di quietanza, la gestione delle sofferenze, le azioni a tutela del credito.

L'art. 10.1., infine, conferiva all'Intermediario (*Servicer*) il potere di effettuare le segnalazioni nei SIC, per conto della Società: *"art. 10.1. Il Servicer si impegna a (...) f) effettuare, per conto della Società, le segnalazioni ai sistemi di informazione creditizie previsti dal Codice Deontologico"*.

In conclusione, l'Intermediario aveva il potere di effettuare le segnalazioni nei SIC *"per conto"* della SPV. Nel caso concreto, dunque, la segnalazione fu effettuata dall'intermediario in attuazione del rapporto di servicing. E ciò non integra un vizio di legittimità, in assenza di una norma che imponga, nei SIC privati, l'intestazione formale della segnalazione al solo titolare del credito, purché l'attività sia svolta nell'interesse del rapporto e nel rispetto dei presupposti formali e sostanziali.

VI. Vanno, del pari, rigettate le doglianze di Parte ricorrente relative alle presunte violazioni del GDPR. L'aspetto del trattamento dati personali è, innanzitutto, disciplinato all'art. 3.12 del contratto di servicing, ove l'Intermediario veniva nominato *"in relazione allo svolgimento dell'attività di Servicer (...) responsabile del trattamento dei dati personali acquisiti nel corso dello svolgimento delle attività di amministrazione, incasso e di recupero relative ai crediti e ogni altra attività rilevante svolta ai sensi del presente contratto"*.

Ad ogni modo, anche a prescindere dalla qualificazione del ruolo dell'Intermediario ai sensi del GDPR, Parte ricorrente non ha allegato né provato alcun concreto pregiudizio derivante dal trattamento dei dati personali. Tale pregiudizio è, peraltro, da escludersi, vista la peculiarità della vicenda contrattuale (stipula del contratto tra cliente e Intermediario; cessione del credito dall'originario Intermediario alla SPV; contestuale designazione del cedente come *servicer*). Invero, il trattamento è stato eseguito dal medesimo contraente originario, e si è svolto nell'ambito della gestione del medesimo rapporto di credito già instaurato, sicché la doglianza risulta priva di rilevanza ai fini del presente procedimento.

VIII. Dal rigetto delle domande pregiudiziali, discende il rigetto delle domande risarcitorie formulate da Parte ricorrente. Peraltro, premesso che risulta *per tabulas* l'esistenza di reiterati ritardi nei pagamenti, non vi è comunque alcuna prova della sussistenza di un danno, eziologicamente riconducibile all'Intermediario, né del relativo ammontare.

IX. Ogni altra domanda rigettata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

