

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 SERGIO IMBURGIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver stipulato con l'intermediario un prestito personale, identificabile con il n. **4189, e di aver ritardato nel pagamento di alcune rate; aggiunge tuttavia di aver successivamente sottoscritto con il convenuto un piano di rientro in data 22/08/2024.

Rappresenta, inoltre, di avere proposto, in data 19/6/2025, reclamo all'intermediario lamentando il mancato invio del preavviso di segnalazione e l'erroneità delle risultanze delle visure nei Sic poiché, nonostante l'accordo raggiunto sul piano di rientro, la visura CRIF indica la regolarizzazione solo a gennaio 2025 mentre in CTC non vengono forniti chiarimenti in merito alla regolarizzazione.

Insoddisfatto del riscontro negativo fornito dall'intermediario, il ricorrente si è rivolto all'ABF chiedendo la cancellazione delle evidenze negative presenti a suo nome nella Centrale dei Rischi presso la Banca D'Italia nonché nelle banche dati di Crif e CTC in considerazione del mancato invio del preavviso di segnalazione: ed inoltre la correzione dei dati risultanti nei medesimi Sic sulla base dell'intervenuta regolarizzazione del rapporto.

Nelle controdeduzioni l'intermediario rappresenta, innanzitutto, che il ricorrente nel mese di aprile 2023 ha sottoscritto il contratto di credito finalizzato n. **4189 e che nel corso del rapporto la banca, essendosi verificati dei ritardi nei pagamenti, ha proceduto alla segnalazione del nominativo del ricorrente presso il sistema informativo di CRIF e di CTC, previo regolare preavviso.

In merito a tale preavviso, l'intermediario precisa che la relativa comunicazione, datata 13/10/2023, è stata resa disponibile nell'Area Clienti del ricorrente il giorno successivo (14/10/2023). Nella medesima data è stato altresì inviato un SMS di alert al numero di telefono cellulare indicato in contratto, al fine di informare il cliente dell'avvenuta pubblicazione del documento.

In seguito al protrarsi dei ritardi, l'intermediario rappresenta di avere provveduto a dichiarare il ricorrente decaduto dal beneficio del termine mediante lettera raccomandata del 10/1/2024, restituita al mittente per compiuta giacenza.

L'intermediario evidenzia inoltre che, a seguito di numerosi contatti intercorsi tra le parti, si era giunti ad un accordo a saldo e stralcio, con previsione di un pagamento dilazionato. Tale accordo non è stato tuttavia rispettato, risultando inadempito per il mancato pagamento delle rate relative ai mesi di settembre, ottobre e novembre 2025, con conseguente decadenza dello stesso.

Con le repliche parte ricorrente insiste nelle domande evidenziando come la lettera di messa in mora del gennaio 2024 sia stata superata dall'accordo raggiunto che è in regolare ammortamento. Ribadisce quindi che la segnalazione riportata nei SIC è errata in quanto riporta dati aggiornati al 31/01/2025 e la regolarità dei pagamenti dal gennaio 2025 e va quindi aggiornata eliminando le evidenze negative, essendo trascorsi 24 mesi dalla chiusura del rapporto ed essendo in regolare ammortamento il piano di rientro convenuto.

Con le controrepliche l'intermediario ribadisce che il ricorrente non può fondatamente continuare a sostenere che l'accordo sia in regolare ammortamento dato che, ad oggi, risultano impagati gli effetti di settembre, ottobre, novembre e dicembre e debba pertanto intendersi risolto. Pertanto, appare del tutto illegittima ed infondata la richiesta del Ricorrente di provvedere alla rettifica delle segnalazioni negative nelle banche dati SIC.

DIRITTO

Parte ricorrente, debitore principale di un prestito personale perfezionato con la convenuta, lamenta l'illegittimità, per carenza del presupposto formale, delle segnalazioni negative a suo nome presenti nella Centrale dei Rischi presso la Banca D'Italia (appresso per brevità "CR") nonché nelle banche dati di CRIF e CTC. Limitatamente a queste ultime risultanze, il ricorrente, avendo sottoscritto con la convenuta un piano di rientro in data 22/08/2024, chiede altresì, in forza del citato accordo, la rettifica delle evidenze in essere.

Le articolate domande proposte nel ricorso vanno partitamente esaminate.

Il Collegio ritiene, invia preliminarmente, di soffermarsi su quelle attinenti ai sistemi di informazione creditizia (SIC), rispetto alle quali il ricorrente ha formulato sia una richiesta di cancellazione per difetto di preavviso sia una domanda di rettifica dei dati segnalati.

In tale piano di indagine, il Collegio procede anzitutto all'esame della domanda di cancellazione – fondata sulla dedotta mancanza del preavviso di iscrizione – avviando le proprie valutazioni dall'esame delle risultanze emergenti dalle visure CRIF e CTC acquisite agli atti del procedimento.

Dall'analisi della visura CRIF (aggiornata al 31.1.2026) emerge che il primo ritardo segnalato è quello registrato nel mese di novembre 2023, in cui viene evidenziato il mancato pagamento di n. 2 rate; seguono poi ulteriori segnalazioni di ritardi nei pagamenti. A partire da gennaio 2024 e fino dicembre 2024 viene riportato il valore 9 che starebbe ad indicare il mancato pagamento di 9 o più rate. Tuttavia, in corrispondenza degli stessi mesi, nella voce "altre segnalazioni" risulta riportata la lettera "I" che sta ad indicare la presenza di mancati pagamenti delle rate e l'espletamento di un tentativo di escussione del quale non si conosce l'esito. A gennaio 2025 nella voce "ritardi di pagamento" è riportato il valore 0", indicando in tal modo il mese a partire dal quale i pagamenti risulterebbero regolari.

La visura CTC (aggiornata al mese di ottobre del 2025) evidenzia, invece, una prima segnalazione risalente ad ottobre 2023, riferita a una rata in ritardo. Seguono ulteriori segnalazioni di ritardi di pagamento: in particolare a partire da gennaio 2024 viene riportato, sino ad ottobre 2025, il valore "9" che può indicare o un numero di ritardi pari o superiore a 9 oppure la decadenza dal beneficio del termine. Nella voce "Fase-Stato contratto" viene riportata la dicitura "Accordato/in essere- decadenza del beneficio del termine/ messa in mora".

Il ricorrente sostiene di non avere mai ricevuto la comunicazione di preavviso.

Dalle evidenze istruttorie risulta tuttavia che il preavviso di segnalazione è in atti (lettera del 13 ottobre 2023).

L'intermediario deduce di aver regolarmente comunicato il preavviso di segnalazione in data 14/10/2023 attraverso la pubblicazione di detta comunicazione nell'area riservata al cliente e di averne dato notizia al ricorrente tramite sms al numero di utenza indicato dal cliente in sede contrattuale, e ciò conformemente a quanto previsto dall'allegato 1 del "Codice di Condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti", adottato con provvedimento del 19 settembre 2019, nonché a quanto pattuito contrattualmente con il cliente all'articolo 8 del contratto di finanziamento.

Sul punto è noto che in base all'allegato 1 del Codice di Condotta per i SIC (adottato con Provvedimento del Garante n. 163 del 12/09/2019) "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".

L'art. 8 del contratto stipulato dal ricorrente, in conformità della previsione del citato allegato, recita: « F***metterà a disposizione e/o invierà al Cliente tutte le comunicazioni, incluse quelle previste per legge (ad es. il preavviso di registrazione dei dati nel Sistema di Informazioni Creditizie, ove previsto) attraverso l'area riservata dei propri siti internet ... F*** informa il Cliente dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni nell'area riservata tramite e-mail e/o SMS, all'indirizzo e/o al numero di telefono che il Cliente ha rilasciato alla Banca. [...] Resta inteso che, qualora il Cliente non dovesse effettuare alcun accesso nell'area riservata, la Banca avrà assolto comunque i suoi obblighi contrattuali, senza che il Cliente possa pretendere restituzioni e/o risarcimenti. [...] Il Cliente avrà in qualsiasi momento la facoltà di richiedere la modifica della modalità di invio delle comunicazioni».

Sul punto va rilevato che il contratto depositato in atti dall'intermediario prevede che tutte le comunicazioni di quest'ultimo vengano effettuate attraverso l'area riservata del sito internet e che l'informazione dell'avvenuta pubblicazione delle comunicazioni avvenga tramite e-mail e/o sms. Risulta, pertanto, provato che tale modalità di comunicazione sia stata pattizialmente concordata tra le parti mentre, di contro, non risulta che il cliente abbia contestato la legittimità delle clausole contrattuali in argomento ovvero abbia richiesto di modificare detta modalità di invio delle comunicazioni.

Ovviamente, in detto sistema, resta a carico dell'intermediario l'onere di provare di aver adempiuto a quanto necessario per ritenere la comunicazione correttamente trasmessa al cliente.

Nel caso in esame dalle evidenze prodotte in atti risulta anche che in data 14/10/2023 è stato consegnato al ricorrente un messaggio con il quale questi veniva informato della pubblicazione di un "nuovo documento in Area clienti".

Inoltre: sotto la voce "tipo documento" risulta espressamente la dicitura "Preavviso segnalazione Sic"; il numero di telefono del destinatario del messaggio coincide con quello indicato in contratto dal ricorrente; il codice pratica corrisponde al numero del contratto come indicato nella lettera di preavviso; la data di recapito del messaggio (14/10/2023) è compatibile con quella di emissione del preavviso.

In casi analoghi, caratterizzati da un medesimo contesto processuale, questo Collegio ha ritenuto assolto, da parte dell'intermediario, l'obbligo di preavviso di segnalazione posto dalla normativa vigente a suo carico. (Cfr. decisione n.9889/23, resa nei confronti dello stesso intermediario; dec.n.9080/23; decisione n. 11673/23).

Resta tuttavia da esaminare la tempestività del preavviso. Sul punto, l'art. 5 comma 6 del Codice Deontologico afferma che una segnalazione è legittima decorso il termine di 15 giorni dalla spedizione del preavviso: "Al verificarsi di ritardi nei pagamenti, il partecipante, anche unitamente all'invio di solleciti o di altre comunicazioni, o eventualmente con le modalità indicate nel contratto, invia

all'interessato un preavviso circa l'imminente registrazione dei dati in uno o più SIC. I dati relativi al primo ritardo possono essere resi accessibili ai partecipanti solo decorsi almeno quindici giorni dalla spedizione del preavviso all'interessato". I Collegi dell'Abf tuttavia precisano che "in ragione della natura recettizia del preavviso di segnalazione, il termine dei 15 gg. prescritto Codice Deontologico decorre dal momento in cui il cliente abbia ricevuto detto avviso" (cfr. ex multis Collegio di Milano decisione n. 10891/2022).

In relazione al termine di preavviso di cui al citato articolo 5 il Collegio di Bologna, nella decisione n. 5899/2024, ha rilevato la sussistenza di differenti vedute nell'ambito della giurisprudenza arbitrale, giacché "secondo alcuni Collegi il preavviso deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione e non la sua effettuazione, con la conseguenza tale termine deve intercorrere tra la ricezione del preavviso e la visibilità della segnalazione (Collegio di Roma, decisione n. 9148/2023). Secondo altri, invece, il "termine di grazia" di 15 giorni dovrebbe intercorrere tra la ricezione del preavviso e l'effettuazione della segnalazione, in ragione della natura recettizia del preavviso (Collegio di Bari, decisione n. 7209/2019)".

La giurisprudenza più recente – che sembra essere orientata per il primo degli orientamenti di cui sopra si è riferito – ha cura di precisare che, anche in base ai principi generali in materia di onere della prova, è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile (Collegio di Palermo decisione n.5468/2025; Collegio di Bologna decisione n. 7873/2025; Collegio di Napoli decisione n. 6226/2025).

Tanto premesso, con riferimento al caso di specie si possono trarre le seguenti conclusioni.

Considerato che il preavviso risulta ricevuto il 14/10/2023 deve ritenersi illegittima, e va pertanto cancellata, la segnalazione presente in CTC, risalente al mese di ottobre del medesimo anno, da ritenersi – atteso il mancato assolvimento, da parte dell'intermediario, dell'onere di fornire prova del momento in cui la segnalazione è divenuta visibile - concomitante e non preventiva al preavviso medesimo.

Quanto alle segnalazioni successive in CTC appare opportuno conformarsi al principio affermato dal Collegio di Coordinamento, secondo il quale: "La comunicazione contenente il preavviso di segnalazione nei SIC, pervenuta successivamente alla data della prima segnalazione di un ritardo di pagamento, rende legittime le segnalazioni effettuate dopo la ricezione della comunicazione da parte dell'interessato, attesa la funzione del preavviso. Resta ferma l'illegittimità delle segnalazioni precedenti al preavviso, che vanno quindi cancellate" (decisione n. 4632/2023).

A diverso esito deve invece giungersi per la segnalazione in CRIF che risale al successivo mese di novembre 2023 e va pertanto mantenuta (unitamente alle successive).

Così scrutinata la domanda volta ad ottenere la cancellazione delle segnalazioni negative per difetto del mancato invio del preavviso, si passa all'esame della domanda di rettifica dei dati riportati in CRIF e CTC, ritenuti evidentemente pregiudizievoli dal ricorrente che ne sollecita la modifica.

La pretesa del ricorrente muove dall'accordo raggiunto con l'intermediario di cui alla nota del 22/8/2024.

Detta intesa, espressamente qualificata come priva di effetti novativi rispetto ai precedenti accordi, prevedeva un primo versamento di € 1.400,00 entro il 10/9/2025, un secondo del medesimo importo entro il 10/10/2024 nonché il pagamento di rate mensili di € 700,00 a decorrere dal 30/12/2024.

In sede di controdeduzioni l'intermediario ha dedotto che l'accordo in argomento non è stato rispettato, risultando inadempito per il mancato pagamento delle rate relative ai mesi di settembre, ottobre e novembre 2025, con conseguente decadenza dello stesso.

Il ricorrente, al di là di mere affermazioni di principio, non ha fornito alcuna prova dei suddetti pagamenti, come sarebbe stato suo onere fare per contestare efficacemente le opposte deduzioni di controparte.

Ciò detto, con riguardo alla domanda ora in esame si osserva quanto segue.

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi la conclusione di un accordo “a saldo e stralcio” non comporta, di per sé, come sembrerebbe pretendere il ricorrente, la cancellazione delle legittime segnalazioni relative alle rilevazioni pregresse, per le quali devono essere rispettati i termini di permanenza disciplinati dall'allegato 2 al nuovo Codice di condotta (Collegio di Roma decisione n. 6357 del 30/6/2025).

Considerato l'orientamento arbitrale sopra richiamato, nonché il carattere non novativo dell'accordo del 22/8/224 e la perdurante inadempienza risultante dagli atti il Collegio ritiene che detto accordo non possa assurgere a “titolo” idoneo a fondare la richiesta del ricorrente ora in esame.

Pertanto le evidenze contestate appaiono, da un lato, coerenti con l'effettivo andamento del rapporto (come nel caso della visura riguardante CTC) e, dall'altro, finanche più favorevoli per il ricorrente (come nel caso della visura Crif, dalla quale risulta una intervenuta regolarizzazione dei pagamenti a decorrere da gennaio 2025, circostanza che, viceversa, non risulta provata nel presente giudizio).

La richiesta di correzione va pertanto declinata.

Il Collegio procede quindi all'esame della domanda concernente le segnalazioni nella Centrale dei Rischi della Banca D'Italia, rispetto alle quali parte ricorrente ha chiesto la cancellazione per mancato invio del preavviso.

Al riguardo, le uniche evidenze in atti sono costituite da un estratto della visura in CR relativo ai mesi di dicembre 2023 e gennaio 2024 da cui risulta una segnalazione relativa a “crediti scaduti o sconfinati da più di 90 giorni e non oltre 180”, da qualificare come inadempimento persistente.

Parte ricorrente lamenta di non avere ricevuto alcuna informativa circa la segnalazione controversa.

In realtà la informativa è in atti; tuttavia la stessa non è idonea a comprovare un valido e tempestivo preavviso, in quanto non risulta con certezza antecedente alla segnalazione contestata ed è riferita ad una classificazione a sofferenza del rapporto. In particolare, il preavviso di segnalazione in Centrale Rischi è contenuto nella comunicazione del 10/01/2024 – restituita al mittente per compiuta giacenza – contenente la comunicazione di decadenza del beneficio del termine.

Ciò nondimeno, va in maniera dirimente rilevato che, per costante orientamento arbitrale, l'informativa e il preavviso non costituiscono un presupposto di legittimità della segnalazione, ma un obbligo di trasparenza la cui inosservanza può al più dar luogo al risarcimento del danno, nel caso di specie non richiesto.

Conclusivamente, tenuto conto di tutto quanto precede non sussistono i presupposti per l'accoglimento di quest'ultima domanda.

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