

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Nella seduta del 28/04/2026

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 0002414/26 del 18/03/2026 presentata dall'intermediario resistente
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"

Nella riunione del giorno 18.03.2026, il Collegio così decideva:

"FATTO

Parte ricorrente nel proprio ricorso afferma:

- di essere stato segnalato dall'intermediario presso i SIC, segnatamente CRIF e CTC;
- che le segnalazioni sono illegittime in quanto carenti del presupposto formale;
- in proposito, l'intermediario sostiene di aver inoltrato un preavviso di segnalazione presso l'indirizzo di posta elettronica del cliente ma non produce evidenza dell'avvenuta consegna del predetto avviso.

Pertanto, chiede la cancellazione nei SIC, CRIF e CTC.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa sostiene che:

- in data 03.08.2022 il ricorrente ha sottoscritto il contratto di finanziamento n. **280, per un prestito personale di € 27.371,00 rimborsabile in 84 rate mensili da € 419,82 ciascuna;
- il ricorrente registrava ritardi nel pagamento delle rate mensili del finanziamento; di conseguenza, l'intermediario ha intrapreso il normale iter di recupero del credito mediante l'invio

al cliente di lettere di insoluto e della lettera contenente il preavviso di segnalazione del 18.01.24;

- il ritardo nel pagamento delle rate mensili ha generato altresì le conseguenti segnalazioni presso i SIC;*
- il preavviso di segnalazione è stato depositato presso l'area riservata del cliente ove quest'ultimo si era registrato;*
- inoltre, il cliente ha scelto di ricevere le comunicazioni in formato digitale e il preavviso di segnalazione è stato direttamente visualizzato nella sua area riservata;*
- tale modalità di comunicazione era prevista dal contratto sottoscritto dalle parti;*
- il deposito della missiva nell'area riservata è stato preceduto da una mail trasmessa all'indirizzo di posta elettronica del ricorrente;*
- stante il perdurare dei ritardi, il ricorrente in data 26.11.2024 è decaduto dal beneficio dal termine;*
- successivamente definiva un piano di rientro che prevedeva il pagamento di n. 120 effetti cambiari da euro 220,00 dal 12.04.2025 al 12.03.2035.*

DIRITTO

Il cliente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC, poiché effettuate in difetto del presupposto formale.

Per tale ragione, domanda la cancellazione delle stesse.

Le segnalazioni contestate traggono origine da un contratto di finanziamento, sottoscritto in data 03.08.2022 e il cliente produce in atti le visure relativi ai sistemi CRIF E CTC.

Dall'analisi delle visure allegate al ricorso emerge che, quanto alla CRIF:

- la prima segnalazione di ritardo risale al mese di marzo 2024, con indicazione di n. 1 rata non pagata;*
- il numero massimo di rate con ritardo è 6;*
- il peggior stato segnalato è la sofferenza del mese di novembre 2024;*
- alla data di ultimo aggiornamento sono presenti ritardi non regolarizzati.*

Quanto alla CTC:

- la prima segnalazione negativa risale al mese di gennaio 2024 con indicazione di n. 2 rate non pagate successivamente non regolarizzate;*
- il numero massimo di rate con ritardo è pari a 9;*
- a partire dal mese di novembre 2024 la visura viene valorizzata con il numero 9 che secondo quanto viene indicato dalla legenda esplicativa, "il valore 9 può indicare un numero pari o superiore a 9 rate in ritardo. [...] in caso di decadenza del beneficio del termine, il valore indicato può essere convenzionalmente 9"; in proposito, si osserva che l'intermediario afferma che nel mese di novembre 2024 il cliente veniva decaduto dal beneficio dal termine.*

Il ricorrente nega di aver ricevuto il preavviso di segnalazione che, al contrario l'intermediario dichiara di aver regolarmente inviato mediante pubblicazione nell'area riservata al cliente come previsto dal contratto.

In effetti, la parte resistente fornisce prova dell'adesione del ricorrente al servizio di ricezione delle comunicazioni on-line.

A tale riguardo, viene allegata la lettera contenente il preavviso datata 18.1.2024 corredata da schermata attestante la data di emissione della lettera del preavviso e il numero del codice contratto.

Quanto all'effettiva ricezione della missiva, inoltre, l'intermediario produce i log attestanti l'avvenuta comunicazione tramite mail all'indirizzo di posta elettronica del ricorrente circa la presenza di una

comunicazione nell'area riservata del 24.01.2024, e l'indirizzo mail coincide con quello riportato nel contratto.

Precisato quanto sopra, il Collegio rileva che con riferimento all'utilizzo di modalità digitali di invio del preavviso in esame, 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 del Codice di Condotta 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 e 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 dall'Allegato citato, 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 già effettuato accesso);
- sia 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;
- tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato.

Come anticipato, la presunzione di conoscenza del destinatario del preavviso viene superata, secondo l'Allegato 1, solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione, prova che non viene offerta dal cliente.

Quanto alla tempestività del preavviso rispetto alla visibilità della segnalazione, si osserva che:

- la missiva contenente il preavviso di segnalazione è datata 24/01/2024 e l'invio della mail alla casella di posta elettronica del cliente attestante la presenza di una comunicazione nella sua area riservata risulta essere effettuato in pari data;
- la prima segnalazione negativa in CRIF è riferibile al mese di marzo 2024 con indicazione del mancato pagamento di una rata; di conseguenza, il preavviso è antecedente alla predetta segnalazione;
- la prima segnalazione in CTC è riferibile al mese di gennaio 2024 ed è riferita al mancato pagamento di n. 2 rate (non regolarizzate) che risulterebbe concomitante alla data della missiva nonché alla comunicazione tramite mail della presenza di una comunicazione nell'area riservata del cliente.

Sulla tempestività della segnalazione, si rammenta che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile.

Quanto ai termini di accessibilità dei dati ai partecipanti ai SIC, il Codice di Condotta prevede che “i dati relativi al primo ritardo nei pagamenti in un rapporto sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: b) nei SIC di tipo positivo e negativo, decorsi sessanta giorni dall’aggiornamento mensile, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l’aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata.

Precisato quanto sopra, con specifico riferimento a CTC, il Collegio rileva che la contribuzione relativa al 31 gennaio avrebbe reso visibile la segnalazione relativa alle due rate non pagate che sarebbe quindi divenuta visibile a partire dal mese di febbraio. In proposito, si osserva che il preavviso è datato 24/01/2024 e l’intermediario non chiarisce e non è noto quando la segnalazione sarebbe diventata visibile al sistema e l’intermediario non offre la relativa prova.

Sul punto il Collegio di Coordinamento, interrogato sulla possibilità per l’intermediario di “sanare” la mancanza del preavviso preventivo, mediante cancellazione dei ritardi segnalati in epoca anteriore alla ricezione, con la decisione n. 4632/2023 ha affermato, tra le altre cose, che “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”.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CTC fino a febbraio 2024.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.”.

*

A fronte di tale decisione, l’intermediario ha presentato istanza di correzione della pronuncia nella parte in cui si osserva che la prima segnalazione negativa in CTC è riferibile al mese di gennaio 2024. Sul punto, l’intermediario deduce che il Collegio pare aver commesso un mero errore materiale, dal momento che le segnalazioni contestate decorrono a far data da marzo 2024 non solo in CRIF ma anche in CTC. Per tale ragione chiede la correzione della decisione e la conseguente declaratoria della cessazione della materia del contendere.

A sostegno di tale istanza di correzione, l’intermediario dichiara espressamente che, precedentemente alla data di presentazione del ricorso, aveva provveduto alla cancellazione delle segnalazioni in CTC antecedenti il mese di marzo 2024. Produce inoltre la visura CTC aggiornata ad aprile 2025 e già allegata alle controdeduzioni, dalla quale emerge che la prima segnalazione in CTC risale al mese di marzo 2024.

Il Collegio, riesaminata tutta la documentazione in atti, rileva che in effetti la visura CTC allegata alle controdeduzioni dall’intermediario risulta aggiornata ad aprile 2025 rispetto a quella prodotta dal cliente risalente a gennaio 2025, dalla quale emergeva che la prima segnalazione negativa risaliva al mese di gennaio 2024.

Ne consegue che l’istanza di correzione deve essere accolta in quanto, anche la segnalazione in CTC è conforme al preavviso al cliente, consegnato in data 24.01.2024, attestandone la visura aggiornata ad aprile 2025 la decorrenza da marzo 2024 e non da gennaio 2024, come indicato in decisione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, esaminati gli atti, rilevata l'omissione lamentata dall'intermediario, accoglie l'istanza di correzione e respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente nel proprio ricorso afferma:

- di essere stato segnalato dall'intermediario presso i SIC, segnatamente CRIF e CTC;
- che le segnalazioni sono illegittime in quanto carenti del presupposto formale;
- in proposito, l'intermediario sostiene di aver inoltrato un preavviso di segnalazione presso l'indirizzo di posta elettronica del cliente ma non produce evidenza dell'avvenuta consegna del predetto avviso.

Pertanto, chiede la cancellazione nei SIC, CRIF e CTC.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa sostiene che:

- in data 03.08.2022 il ricorrente ha sottoscritto il contratto di finanziamento n. **280, per un prestito personale di € 27.371,00 rimborsabile in 84 rate mensili da € 419,82 ciascuna;
- il ricorrente registrava ritardi nel pagamento delle rate mensili del finanziamento; di conseguenza, l'intermediario ha intrapreso il normale iter di recupero del credito mediante l'invio al cliente di lettere di insoluto e della lettera contenente il preavviso di segnalazione del 18.01.24;
- il ritardo nel pagamento delle rate mensili ha generato altresì le conseguenti segnalazioni presso i SIC;
- il preavviso di segnalazione è stato depositato presso l'area riservata del cliente ove quest'ultimo si era registrato;
- inoltre, il cliente ha scelto di ricevere le comunicazioni in formato digitale e il preavviso di segnalazione è stato direttamente visualizzato nella sua area riservata;
- tale modalità di comunicazione era prevista dal contratto sottoscritto dalle parti;
- il deposito della missiva nell'area riservata è stato preceduto da una mail trasmessa all'indirizzo di posta elettronica del ricorrente;
- stante il perdurare dei ritardi, il ricorrente in data 26.11.2024 è decaduto dal beneficio dal termine;
- successivamente definiva un piano di rientro che prevedeva il pagamento di n. 120 effetti cambiari da € 220,00 dal 12.04.2025 al 12.03.2035.

DIRITTO

Il cliente lamenta l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario in CRIF e CTC, poiché effettuate in difetto del presupposto formale.

Per tale ragione, domanda la cancellazione delle stesse.

Le segnalazioni contestate traggono origine da un contratto di finanziamento, sottoscritto in data 03.08.2022 e il cliente produce in atti le visure relativi ai sistemi CRIF E CTC.

Dall'analisi delle visure allegate al ricorso emerge che, quanto alla CRIF:

- la prima segnalazione di ritardo risale al mese di marzo 2024, con indicazione di n. 1 rata non pagata;
- il numero massimo di rate con ritardo è 6;
- il peggior stato segnalato è la sofferenza del mese di novembre 2024;
- alla data di ultimo aggiornamento sono presenti ritardi non regolarizzati.

Quanto alla CTC:

- la prima segnalazione negativa risale al mese di gennaio 2024 con indicazione di n. 2 rate non pagate successivamente non regolarizzate;
- il numero massimo di rate con ritardo è pari a 9;
- a partire dal mese di novembre 2024 la visura viene valorizzata con il numero 9 che secondo quanto viene indicato dalla legenda esplicativa, *"il valore 9 può indicare un numero pari o superiore a 9 rate in ritardo. [...] in caso di decadenza del beneficio del termine, il valore indicato può essere convenzionalmente 9"*; in proposito, si osserva che l'intermediario afferma che nel mese di novembre 2024 il cliente veniva decaduto dal beneficio dal termine.

Il ricorrente nega di aver ricevuto il preavviso di segnalazione che, al contrario l'intermediario dichiara di aver regolarmente inviato mediante pubblicazione nell'area riservata al cliente come previsto dal contratto.

In effetti, la parte resistente fornisce prova dell'adesione del ricorrente al servizio di ricezione delle comunicazioni on-line.

A tale riguardo, viene allegata la lettera contenente il preavviso datata 18.1.2024 corredata da schermata attestante la data di emissione della lettera del preavviso e il numero del codice contratto. Quanto all'effettiva ricezione della missiva, inoltre, l'intermediario produce i log attestanti l'avvenuta comunicazione tramite mail all'indirizzo di posta elettronica del ricorrente circa la presenza di una comunicazione nell'area riservata del 24.01.2024, e l'indirizzo mail coincide con quello riportato nel contratto.

Precisato quanto sopra, il Collegio rileva che con riferimento all'utilizzo di modalità digitali di invio del preavviso in esame, 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 del Codice di Condotta 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 e 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 dall'Allegato citato, 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 già effettuato accesso);
- sia 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;
- tale modalità sia stata previamente concordata con l'interessato.

Come anticipato, la presunzione di conoscenza del destinatario del preavviso viene superata, secondo l'Allegato 1, solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione, prova che non viene offerta dal cliente.

Quanto alla tempestività del preavviso rispetto alla visibilità della segnalazione, si osserva che:

- la missiva contenente il preavviso di segnalazione è datata 24/01/2024 e l'invio della mail alla casella di posta elettronica del cliente attestante la presenza di una comunicazione nella sua area riservata risulta essere effettuato in pari data;

- la prima segnalazione negativa in CRIF è riferibile al mese di marzo 2024 con indicazione del mancato pagamento di una rata; di conseguenza, il preavviso è antecedente alla predetta segnalazione;
- la prima segnalazione in CTC è riferibile al mese di gennaio 2024 ed è riferita al mancato pagamento di n. 2 rate (non regolarizzate) che risulterebbe concomitante alla data della missiva nonché alla comunicazione tramite mail della presenza di una comunicazione nell'area riservata del cliente.

Sulla tempestività della segnalazione, si rammenta che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, il preavviso di segnalazione nei SIC deve precedere di 15 giorni la visibilità della segnalazione ai partecipanti ed è onere dell'intermediario provare il momento dal quale la segnalazione è diventata visibile.

Quanto ai termini di accessibilità dei dati ai partecipanti ai SIC, il Codice di Condotta prevede che *“i dati relativi al primo ritardo nei pagamenti in un rapporto sono utilizzati e resi accessibili agli altri partecipanti nel rispetto dei seguenti termini: b) nei SIC di tipo positivo e negativo, decorsi sessanta giorni dall'aggiornamento mensile, oppure in caso di mancato pagamento di almeno due rate mensili consecutive, oppure quando il ritardo si riferisce ad una delle due ultime scadenze di pagamento. Nel secondo caso i dati sono resi accessibili dopo l'aggiornamento mensile relativo alla seconda rata consecutivamente non pagata.*

Precisato quanto sopra, con specifico riferimento a CTC, il Collegio rileva che la contribuzione relativa al 31 gennaio avrebbe reso visibile la segnalazione relativa alle due rate non pagate che sarebbe quindi divenuta visibile a partire dal mese di febbraio. In proposito, si osserva che il preavviso è datato 24/01/2024 e l'intermediario non chiarisce e non è noto quando la segnalazione sarebbe diventata visibile al sistema e l'intermediario non offre la relativa prova.

Sul punto il Collegio di Coordinamento, interrogato sulla possibilità per l'intermediario di “sanare” la mancanza del preavviso preventivo, mediante cancellazione dei ritardi segnalati in epoca anteriore alla ricezione, con la decisione n. 4632/2023 ha affermato, tra le altre cose, che *“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”.*

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario faccia quanto necessario per la cancellazione della contestata segnalazione in CTC fino a febbraio 2024.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE