

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(BA) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 19.12.2025, la cliente espone di aver prestato garanzia fideiussoria in relazione a un contratto di finanziamento erogato dall'intermediario e intestato ad altra persona. Riferisce di aver appreso, nel mese di settembre 2025, a seguito del rifiuto di una richiesta di finanziamento da parte di altro intermediario, dell'esistenza di una segnalazione negativa nella propria visura CRIF. Afferma di aver presentato reclamo per contestare la predetta segnalazione e che, nel riscontro al reclamo, l'intermediario ha prodotto una serie di solleciti relativi a ritardi del 2024, tutti integralmente sanati come risulterebbe dalla visura medesima. La ricorrente sostiene che la nuova situazione debitoria insorta nel 2025 avrebbe richiesto un autonomo preavviso di segnalazione, dal momento che i ritardi connessi ai solleciti del 2024 sono stati sanati. Afferma che, per l'anno 2025, non risulta consegnata alcuna comunicazione di preavviso e che l'unica missiva prodotta dall'intermediario e intestata alla ricorrente reca la dicitura "trasferito", con conseguente inidoneità ad assolvere l'obbligo informativo gravante sull'intermediario. Aggiunge che, nel 2025, l'intermediario ha inviato comunicazioni al debitore principale all'indirizzo corretto e alla garante a un indirizzo non aggiornato, rendendo così inefficaci le comunicazioni. Chiede la cancellazione delle segnalazioni nei Sistemi di Informazione Creditizia (SIC) e la liberazione dai propri impegni fideiussori.

Con le controdeduzioni, l'intermediario afferma che il contratto da cui origina la contestazione è un prestito personale dell'importo di € 16.000,00, erogato con decorrenza 11.01.2023 e scadenza 05.02.2033, con rimborso previsto in 120 rate da € 202,68 ciascuna. In data 11.01.2023, la ricorrente ha sottoscritto una garanzia fideiussoria specifica in favore dell'intermediario, a beneficio del titolare del finanziamento, dei suoi successori e aventi causa, fino all'importo di € 16.000,00. Rappresenta che nel corso del rapporto si sono registrati numerosi ritardi nel pagamento delle rate e che la prima notizia relativa alle irregolarità è stata resa nota nel mese di maggio 2025 in CTC e il 14.04.2025 in CRIF. Sostiene di aver trasmesso alla ricorrente, in qualità di garante, tutte le previste comunicazioni di sollecito, inoltrate all'indirizzo fornito dalla garante in occasione del perfezionamento del contratto, e di non aver ricevuto alcuna comunicazione circa una variazione degli indirizzi dichiarati al momento della stipula. Precisa che la lettera di sollecito relativa alla rata del 05.02.2025, inviata all'indirizzo contrattuale, è stata restituita al mittente in data 10.03.2025 con la dicitura "destinatario trasferito", circostanza che confermerebbe l'omessa comunicazione del mutamento di domicilio da parte della destinataria. Sotto il profilo della legittimità formale, afferma di aver inviato un preavviso di segnalazione in occasione del primo ritardo, rispettando il termine obbligatorio di 15 giorni. Evidenzia, infine, che l'eventuale recesso dalla fideiussione produce effetti solo per il futuro. Conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

Con le repliche, la ricorrente contesta che l'intermediario non abbia dato prova dell'effettiva conoscibilità del preavviso. Rileva che, nonostante la raccomandata sia stata restituita con la dicitura "destinatario trasferito", l'intermediario non ha compiuto un ulteriore tentativo di comunicazione, procedendo ugualmente alla segnalazione pur sapendo della mancata ricezione. Sostiene l'irrilevanza del fatto che ella abbia sottoscritto comunicazioni indirizzate al coniuge intestatario del rapporto, in quanto è plausibile che abbia ritirato il plico senza leggerne il contenuto e, comunque, la firma farebbe riferimento a ritardi già regolarizzati e non oggetto di segnalazione. Afferma che l'intermediario farebbe confusione tra primo sollecito e primo preavviso di segnalazione.

Con le controrepliche, l'intermediario afferma che la garante ha ricevuto numerose comunicazioni relative all'andamento del rapporto, tutte inoltrate all'indirizzo da lei dichiarato in sede contrattuale, e documenta la consegna di quattro comunicazioni inviate nei mesi di marzo, maggio, settembre e ottobre 2024. Sostiene che la raccomandata restituita con la dicitura "trasferito" sia irrilevante, in quanto preceduta da missive la cui ricezione è andata a buon fine. Quanto alla richiesta di liberazione dagli obblighi fideiussori, precisa che la ricorrente non ha mai esercitato il diritto di recesso.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio rileva che la ricorrente, oltre a contestare l'illegittimità delle segnalazioni disposte dall'intermediario nei SIC, chiede di essere dichiarata libera dagli impegni fideiussori assunti. Tale domanda, così come formulata, sollecita l'adozione di una pronuncia di natura costitutiva, volta a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti. Sul punto è costante l'orientamento dei Collegi, i quali - in applicazione delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie della Banca d'Italia", Sez. I, par. 4, secondo cui "All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà" – ritengono che una pronuncia costitutiva – ovvero diretta a modificare il rapporto giuridico tra le parti, o comunque ad emettere una

condanna ad un facere infungibile - non rientra nella competenza dell'Arbitro. Ne consegue che la domanda di liberazione dagli obblighi fideiussori deve essere disattesa.

Riguardo alla domanda principale, la ricorrente contesta le segnalazioni nei SIC in relazione a un contratto di prestito personale per il quale riveste la qualifica di garante, per mancanza del presupposto formale. In particolare, sostiene che i ritardi incorsi nel 2024 sono stati tutti sanati e che per la "nuova" situazione debitoria creatasi nel 2025 l'intermediario avrebbe dovuto inviare un altro preavviso di segnalazione, diverso e autonomo rispetto ai preavvisi inviati nel 2024, preavviso che nel caso in specie non è stato consegnato alla ricorrente.

La cliente produce in atti visura soltanto relativa al sistema CRIF, aggiornata al 31.08.2025, riferita a contratto personale intestato ad altro soggetto e per la quale riveste il ruolo di garante, con un arco temporale di 24 mesi (08/2025 – 08/2023).

L'intermediario, a sua volta, produce altresì visura CRIF aggiornata a novembre 2025, relativa all'arco temporale 11/2025 – 01/2023 e che viene presa in esame in quanto più recente. Risulta che il nominativo della ricorrente è annotato nella parte anagrafica del rapporto, insieme agli altri soggetti coinvolti; la prima segnalazione di ritardo è relativa al mese di marzo 2025, per il mancato pagamento di una rata; il massimo di rate con ritardo è pari a 6, registrato per il mese di novembre 2025; il peggior stato è inadempiente; il contratto risulta ancora in corso, con scadenza prevista al 05.02.2033. L'intermediario produce altresì una visura CTC aggiornata al 15.01.2026, dalla quale emerge che la prima segnalazione negativa risale al mese di aprile 2024, relativa al mancato pagamento di una rata poi regolarizzata, con il rapporto che torna irregolare a partire da marzo 2025.

In ogni caso, come riportato, risulta dal ricorso che la cliente contesti soltanto la prima segnalazione di ritardo presente nella visura CRIF in relazione unicamente all'assenza di un valido preavviso di segnalazione con riferimento alla nuova situazione debitoria insorta nel 2025, atteso il fatto che i ritardi del 2024 sarebbero stati tutti regolarizzati e che quindi le missive consegnate in detto anno non potrebbero sostituire il preavviso necessario per la successiva segnalazione. Dalla visura CRIF, in effetti, non risultano ritardi collegati all'anno 2024.

Su tale piano, il Collegio in via preliminare rileva che l'annotazione del nominativo della ricorrente nella sezione anagrafica non può considerarsi segnalazione di tipo negativo, riferendo il mero fatto storico della prestazione della garanzia. Tale annotazione, infatti, non è correlata agli specifici ritardi del debitore principale registrati nel medesimo sistema, bensì all'esistenza stessa del rapporto di prestito e alla prestazione della garanzia. In applicazione di tale principio, il garante non è titolare del diritto a chiedere la cancellazione del proprio nominativo dalla banca dati, né è legittimato a domandare la cancellazione delle segnalazioni di ritardo riferite al debitore principale, come da orientamento costante dei Collegi (cfr. Collegio di Palermo, decisione 03.06.2025, n. 5310; Collegio di Milano, decisione 15.10.2024, n. 10859). In particolare, recentemente, è stato precisato: "in linea teorica, qualora l'intermediario intenda effettuare una autonoma segnalazione negativa a carico del garante, dovrà farla precedere dai preavvisi (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 4376 del 2024; Collegio di Milano, decisione n. 3140 del 2022; Collegio di Roma, decisione n. 8622 del 2019; Collegio di Palermo, decisione n. 21843 del 2019), anche se il garante agisce come imprenditore individuale o, comunque, come professionista. Ciò, tuttavia, presuppone che l'intermediario effettui una autonoma segnalazione negativa a carico del garante, mentre, nel caso di specie, la sola segnalazione negativa documentata è quella a carico del debitore principale, mancando la prova che la stessa ricorrente sia stata oggetto

di una autonoma segnalazione negativa. Si rammenta, infine, che, secondo l'orientamento costante dei Collegi ABF, quando il cliente contesta la legittimità di una segnalazione, l'onere di provarne l'effettiva esistenza grava sul cliente medesimo: la mancata produzione delle relative visure non consente, infatti, al Collegio di verificare il tipo di segnalazione registrata, la data di prima iscrizione e l'attuale sussistenza delle medesime, con conseguente rigetto del ricorso" (Collegio di Milano, decisione 15.12.2025, n. 11075).

Ritenuto, pertanto, che nel caso in esame la ricorrente non è legittimata a chiedere la cancellazione della segnalazione negativa documentata in atti, occorre tuttavia tenere in considerazione che, in conformità all'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, il preavviso di segnalazione deve essere inviato anche al garante persona fisica in tutti i casi in cui sussiste l'obbligo di preavviso nei confronti del debitore principale: infatti "essendo il fideiussore soggetto 'interessato' rispetto al trattamento dei dati personali effettuato, devono estendersi nei suoi confronti tutte le prerogative e le garanzie predisposte a favore del debitore principale" (v. Collegio di Bari, decisione n. 5595/2023), in modo che "sia offerta anche a lui l'opportunità di adempiere alle obbligazioni pecuniarie di cui è solidalmente responsabile al fine di scongiurare per questa via le conseguenze pregiudizievoli connesse alla predetta segnalazione" (v. Collegio di Milano, decisione n. 644/2023).

La disciplina di riferimento è costituita dall'art. 125, comma 3, del Testo Unico Bancario (d.lgs. n. 385/1993), che impone ai finanziatori di informare preventivamente il consumatore la prima volta in cui segnalano a una banca dati le informazioni negative previste dalla relativa disciplina. Parimenti, il "Codice di deontologia e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti" attualmente vigente (Provvedimento Garante del 12 settembre 2019), all'art. 5 comma 6 prevede: "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. 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". Inoltre, il Garante per la protezione dei dati personali, con provvedimento di interpretazione autentica del 26 ottobre 2017, ha chiarito che, al fine di rispondere alla ratio della norma, il preavviso di imminente segnalazione deve essere considerato un atto recettizio ai sensi degli artt. 1334 e 1335 del codice civile, con la conseguenza che gli operatori bancari e finanziari devono essere in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della comunicazione scritta contenente il preavviso. L'intermediario ha prodotto cinque solleciti di pagamento indirizzati alla ricorrente in qualità di garante, tutti contenenti il preavviso di segnalazione e inoltrati a mezzo raccomandata A.R: il sollecito del 27.02.2024 relativo alla rata n. 12 con scadenza 05.02.2024, consegnato in data 13.03.2024; il sollecito del 21.05.2024 relativo alla rata n. 15 con scadenza 05.05.2024, consegnato in data 31.05.2024; il sollecito del 23.09.2024 relativo alla rata n. 19 con scadenza 05.09.2024, consegnato in data 10.10.2024; il sollecito del 21.10.2024 relativo alla rata n. 20 con scadenza 05.10.2024, consegnato in data 05.11.2024. Per ciascuno di tali invii l'intermediario produce la relativa cartolina di ritorno che attesta la consegna della missiva, debitamente sottoscritta dal ricevente. Il quinto sollecito del

21.02.2025 relativo alla rata n. 24 con scadenza 05.02.2025 è, invece, stato restituito al mittente in data 10.03.2025 con la dicitura “destinatario trasferito”.

La ricorrente contesta la ricezione di quest’ultimo preavviso datato 21.02.2025, affermando che l’indirizzo indicato nella detta missiva sarebbe un indirizzo non aggiornato e che l’intermediario, pur consapevole della mancata ricezione, non avrebbe effettuato un ulteriore tentativo di comunicazione prima di procedere alla segnalazione.

Al riguardo, il Collegio rileva che dall’esame del contratto di finanziamento risulta che il domicilio indicato nel contratto coincide con quello utilizzato dall’intermediario per l’invio della missiva del 2025. La stessa ricorrente, nelle repliche, ammette che si tratta di un indirizzo non aggiornato rispetto alla propria residenza attuale. L’intermediario eccepisce di non aver mai ricevuto alcuna comunicazione circa l’avvenuta variazione dell’indirizzo, e la ricorrente non produce alcuna evidenza documentale che attesti l’avvenuta comunicazione di tale variazione all’intermediario. Al principio generale per cui una raccomandata tornata al mittente senza compiuta giacenza per irreperibilità assoluta del destinatario non può ritenersi ricevuta, fa eccezione il caso in cui il cliente si sia trasferito senza comunicare la variazione del proprio indirizzo rispetto a quello dichiarato in sede contrattuale (v. Collegio di Milano, decisione n. 12418/2024). Ne consegue che, nel caso di specie, poiché la ricorrente si è trasferita senza darne comunicazione all’intermediario, quest’ultimo ha correttamente continuato a utilizzare i recapiti dichiarati in sede contrattuale e la mancata ricezione della raccomandata deve essere ascritta alla condotta negligente della garante medesima.

Quanto alla tempestività del preavviso di segnalazione, l’intermediario fornisce prova, mediante dichiarazione dei rispettivi gestori delle banche dati, del momento in cui la prima segnalazione è divenuta visibile in sia in CRIF che in CTC. Risulta che per il sistema CRIF la prima segnalazione di ritardo (marzo 2025) è divenuta visibile in data 14.04.2025. Per il sistema CTC il gestore espressamente dichiara che “gli insoluti, per il rapporto indicato, sono risultati visibili a partire da maggio 2025”, comprendendo pertanto anche la segnalazione di aprile 2024.

Secondo l’orientamento condiviso dai Collegi, il termine di 15 giorni per il preavviso decorre dal momento in cui la segnalazione è resa visibile ai partecipanti al SIC ed è onere dell’intermediario provare il momento dal quale segnalazione è diventata visibile (v. Collegio di Milano, decisione n. 575/2026). Ritenuto che nella specie l’intermediario ha assolto tale onere e tenuto conto degli elementi positivamente accertati — ricezione documentata dei preavvisi del 2024 corredati di cartoline di ritorno, invio del preavviso del 21.02.2025, con restituzione al mittente in data 10.03.2025 specificamente riferito al ritardo poi segnalato, anteriorità del preavviso rispetto alla visibilità delle segnalazioni sia in CRIF sia in CTC, mancata comunicazione della variazione di domicilio da parte della ricorrente — il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE