

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 di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELE PERSANO

Seduta del 04/02/2025

FATTO

Nel presente procedimento, la parte ricorrente afferma quanto segue:

- di essere stato segnalato negativamente dall'intermediario in CRIF, CTC e in Centrale dei rischi (CR) con riferimento al prestito personale n. *548, alla carta rateale n. *110 e alla carta di credito n. *708;
- successivamente, l'intermediario disponeva la cancellazione delle segnalazioni relative alla sola linea di credito n. *708;
- le segnalazioni sono illegittime sotto il profilo formale, in quanto non è stata fornita la prova dell'avvenuta ricezione del preavviso;
- la mancata preventiva segnalazione in CR da parte della banca costituisce un abuso del diritto posto in essere da soggetto forte contrattualmente.

Il ricorrente chiede, dunque, all'Arbitro di voler accertare il proprio diritto alla cancellazione delle segnalazioni anche con conferimento al rapporto di prestito personale n. *548 e di linea di credito n. *110 nei SIC, CRIF e CTC, nonché nella CR della Banca d'Italia con efficacia retroattiva.

L'intermediario, per contro, nelle proprie controdeduzioni, chiede, con riferimento alla pratica n. *110 che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere e, in merito alla pratica n. *548, il rigetto del ricorso, affermando quanto segue:

- in data 4 e 8 agosto 2022 il ricorrente ha sottoscritto la richiesta di prestito personale n. *548 e la richiesta di apertura di linea di credito n. *110;
- a causa dei ritardi nei pagamenti verificatisi nel corso dei due rapporti di finanziamento, la banca ha segnalato il ricorrente presso i sistemi di informazioni creditizie, a seguito di regolare preavviso di segnalazione;
- le due comunicazioni di preavviso, datate 13/12/2022, sono state pubblicate nella area clienti del ricorrente in data 14/12/2022;
- riguardo alla pratica n. *110, come previsto dall'art. 3 delle condizioni generali di contratto, la banca ha inviato al ricorrente un'e-mail *alert*, per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del suddetto documento nella sua area clienti;
- a seguito di verifiche informatiche interne è stato accertato che suddetta e-mail non è stata correttamente trasmessa e quindi ricevuta;
- pertanto, pur essendo le segnalazioni legittime, in ottica di economia procedurale e di vicinanza alle esigenze del ricorrente, si è ritenuto opportuno procedere alla cancellazione della segnalazione, come emerge dalle visure allegate;
- riguardo, invece, alla pratica n. *548, come previsto dall'art. 9 delle condizioni generali di contratto, la banca ha inviato al cliente un apposito *SMS-alert*, consegnato al numero di telefono cellulare riportato nel contratto e confermato nel ricorso per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del suddetto documento nella sua area clienti;
- consolidandosi lo stato complessivo d'inadempimento, la banca ha trasmesso la posizione all'ufficio contenzioso per l'importo totale di € 14.061,97, con decadenza dal beneficio del termine e messa in mora del cliente, comunicata con lettere raccomandate del mese di marzo e aprile 2023, regolarmente ricevute;
- nelle comunicazioni inviate al cliente, la banca ha informato quest'ultimo che, in assenza di regolarizzazione, la posizione avrebbe potuto essere segnalata nella categoria di censimento delle "sofferenze" in ottemperanza a quanto previsto dalla Circolare della Banca d'Italia n. 139 dell'11/02/1991;
- la segnalazione in Centrale dei rischi è stata correttamente effettuata in presenza dei requisiti, formale e sostanziale;
- difatti, nel caso di specie, la banca ha effettuato la segnalazione tenendo conto sia del perdurante stato di morosità del ricorrente, protrattosi per diversi mesi sia della posizione complessiva dello stesso, che rappresentava chiaramente una difficoltà di rientro non transitoria;
- nonostante la banca avesse accettato la proposta avanzata dal ricorrente dopo il passaggio della posizione al contenzioso della posizione, quest'ultimo ha effettuato soltanto 4 dei 71 versamenti mensili concordati, confermando così la propria incapacità di soddisfare le obbligazioni assunte in modo regolare;
- la posizione del cliente è stata correttamente segnalata come sofferenza dalla rilevazione di settembre 2023 a quella di ottobre 2023 e, ad oggi, la stessa risulta interrotta data l'avvenuta cessione della pratica.

DIRITTO

Il cliente con il ricorso in esame formula richiesta di cancellazione delle segnalazioni in CRIF, in CTC e in CR relativamente ai rapporti di prestito personale n. *548 e di linea di credito n. *110 per assenza del presupposto formale, in mancanza di prove relative dell'avvenuta ricezione del relativo preavviso.

In riferimento alle segnalazioni nei sistemi di informazione creditizia, con riguardo alla linea di credito n. *110, in sede di controdeduzioni, l'intermediario afferma di aver accertato, a seguito di verifiche informatiche interne, che la e-mail di *alert* relativa al preavviso di segnalazione non è stata correttamente trasmessa e quindi ricevuta dal ricorrente; pertanto, ha provveduto alla cancellazione della segnalazione, come emerge dalle visure prodotte, con conseguente parziale cessazione della materia del contendere.

L'intermediario allega visura CRIF dell'11/11/2024, in cui non risulta segnalato il rapporto oggetto di ricorso, e visura CTC dell'11/11/2024, in cui la visibilità delle precedenti segnalazioni risulta effettivamente cancellata.

In merito, invece, al prestito personale n. *548, il cliente produce in atti visure relativi ai sistemi CRIF e CTC.

Il cliente allega visura CRIF aggiornata al 30/11/2023 (riferita ad un arco temporale di 24 mesi), relativa al contratto di prestito personale.

Dall'analisi della visura emerge quanto segue:

- la prima segnalazione pregiudizievole relativa ad un ritardo risale al mese di marzo 2023, con indicazione di n. 9 o più rate scadute e non pagate;
- nel mese di gennaio e febbraio 2023 risultano segnalati adempimenti parziali delle rate pari a più del 50% dell'importo ("A");
- dal mese di marzo 2023 al mese di agosto 2023 sono segnalati tentativi di escussione delle rate dei quali non si conosce l'esito ("I");
- per il mese di ottobre 2023, non è stata inviata alcuna segnalazione in CRIF (detto mese è infatti valorizzato con "–", che sta a significare l'assenza di contribuzione per quel mese);
- alla data di settembre 2023 il credito è stato volturato a sofferenza ("S");
- alla data di ultimo aggiornamento (novembre 2023) il credito è stato ceduto ("C").

Il cliente allega visura CTC aggiornata al 30/11/2023 (riferita ad un arco temporale pari a 36 mesi) relativa al contratto di prestito personale.

Dall'analisi della visura, emerge che la prima segnalazione pregiudizievole risale al mese di marzo 2023 con indicazione di n. 9 rate scadute e non pagate.

Il cliente nega di aver ricevuto il preavviso di segnalazione.

In proposito, l'intermediario sostiene di aver inviato al cliente un SMS al numero riportato in contratto per avvisarlo dell'avvenuta pubblicazione del preavviso di segnalazione nella sua area clienti in data 14/12/2022.

Allega, quindi, evidenza relativa alla pubblicazione della missiva nell'area clienti.

Quanto alla ricezione della predetta missiva, l'intermediario produce inoltre una nota dalla società incaricata del servizio di messaggistica aziendale, a riprova dell'avvenuta notifica al ricorrente del suddetto SMS.

Tanto premesso, si osserva che l'SMS suindicato reca il seguente messaggio di testo: *"è stato pubblicato un nuovo documento in area clienti. Vai nel dettaglio della tua pratica n***548 e clicca su estratto conto e documenti"*. Il numero di cellulare sul quale risulta recapitato l'SMS coincide con quello riportato nel contratto di finanziamento stipulato in data 04/08/2022; al riguardo, si osserva che l'art. 9 delle condizioni generali del contratto prevede che l'intermediario metterà le comunicazioni a disposizione del cliente nell'area riservata (incluso il preavviso) e che informerà il cliente dell'avvenuta pubblicazione tramite mail o SMS. Tale clausola è stata dallo stesso specificatamente approvata.

Quanto alla ricezione del predetto preavviso, la data di consegna risulta essere il 14/12/2022 alle ore 14:16:27.

Con riferimento alla modalità di trasmissione del preavviso di cui si è avvalso l'intermediario, si osserva che l'all. 1 del Codice di Condotta prevede quanto segue: *"Inoltre 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": [...]* 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".*

La presunzione di conoscenza viene dunque superata solamente se il destinatario prova di essere stato impossibilitato, senza sua colpa, di avere notizia della comunicazione.

Questo Collegio di Milano ritiene di dover confermare il proprio orientamento già espresso in una recente pronuncia (n. 5771/2024 del 13/05/2024), nella quale, in un caso del tutto analogo, si è ritenuta provata in via presuntiva la ricezione del preavviso.

Quanto alla tempestività del preavviso, con riferimento alle visure in CTC e CRIF, la prima segnalazione pregiudizievole risale al mese di marzo 2023 e l'SMS contenente il preavviso risulta essere stato spedito in data 14/12/2022. Dunque, in entrambi i casi, il preavviso di segnalazione parrebbe antecedente alla prima segnalazione pregiudizievole.

Il cliente, peraltro, non contesta il presupposto sostanziale delle segnalazioni, che devono ritenersi legittime sotto il profilo formale per quanto anzidetto.

In riferimento alle segnalazioni in Centrale dei rischi, il cliente produce in atti visura relativa ai sistemi CR datata 24/06/2024. L'estrazione è stata fatta sino al mese di marzo 2024, a partire dal mese di febbraio 2015.

Dall'analisi della visura emergono le segnalazioni effettuate dall'intermediario, con l'indicazione di sofferenze nei mesi di settembre e ottobre 2023. Nel mese di novembre 2023 il credito viene passato a perdita e ceduto ad altro intermediario.

Si fa presente che l'orientamento consolidato dei Collegi ABF è quello di ritenere il preavviso di segnalazione un atto dovuto per i clienti consumatori in occasione della prima segnalazione di informazioni negative (sofferenze e inadempimenti persistenti).

La sua omissione, tuttavia, non inficia la legittimità della segnalazione effettuata, ma può determinare soltanto conseguenze sul piano risarcitorio (cfr. anche Coll. Coord. n. 4519/2023), ove sia formulata (e provata) apposita domanda, assente nel caso in esame.

In particolare il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 4519/2023 è intervenuto sulla questione della natura del preavviso in Centrale dei rischi e delle conseguenze in caso di sua omissione, affermando il seguente principio di diritto: *"l'invio ex art. 125, comma 3, T.U.B. della informativa di imminente segnalazione in Centrale Rischi 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".*

In definitiva, la domanda di cancellazione delle segnalazioni nei SIC e in CR con riferimento al rapporto *548 non può trovare accoglimento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA