

**COLLEGIO DI ROMA**

composto dai signori:

| | |
|-----------------------------|---|
| (RM) SIRENA | Presidente |
| (RM) MARINARO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) PORTA | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) GULLO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) SARZANA DI S. IPPOLITO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore SALVATORE FULVIO SARZANA DI S. IPPOLITO

Seduta del 13/04/2022

FATTO

Il ricorrente si rivolge all'ABF, dopo aver invano proposto reclamo, per lamentare l'illegittimo comportamento dell'intermediario in relazione al diniego di un finanziamento e chiedendo che venga fornita una motivazione in ordine a tale diniego.

In particolare Parte ricorrente riferisce che:

- si vedeva rifiutare in due diverse occasioni un finanziamento richiesto da diversi punti vendita per un importo che nel secondo caso era di circa 1.000 €;
- non gli veniva mai fornita nessuna motivazione specifica al rifiuto che gli permettesse di sanare una eventuale cattiva situazione finanziaria.

L'intermediario costituendosi eccepisce:

- in data 08/02/2021, il ricorrente ha richiesto un prestito finalizzato per un acquisto di materiale di elettronica, richiesta n. 65231887, per un importo di € 2.640,00. Successivamente, in data 07/11/2021, presso altro rivenditore, ha effettuato una nuova richiesta, n. 66886581 per acquisto dei medesimi prodotti, per un importo di € 1.271,75.
- Con propria del 26/02/2021, il ricorrente ha richiesto informazioni circa il motivo del non accoglimento riferito alla pratica n. 65231887. A tale comunicazione la banca ha fatto riscontro con propria del 18/10/2021, con cui ha confermato la correttezza e discrezionalità della valutazione del credito effettuata.
- Ciò detto, il ricorrente ha inviato, in data 26 febbraio 2021, una e-mail all'ufficio clienti della scrivente contenente una semplice richiesta di informativa circa la motivazione del non accoglimento della Sua richiesta di finanziamento. Solo in data 10 novembre u.s.,



ovvero successivamente alla data di presentazione del ricorso (datato 08/11/2021), ha reinoltrato la medesima e-mail richiedendo ulteriori delucidazioni. Pertanto nessun reclamo prima del ricorso risulta essere pervenuto.

- Nel merito, ogni richiesta di finanziamento è sottoposta ad una complessa valutazione ispirata a principi di prudenza nell'erogazione dei finanziamenti e di prevenzione dell'eventuale rischio di sovraindebitamento. Tutte le richieste sono sottoposte ad un attento esame che si basa su elementi oggettivi nonché su valutazioni, che in quanto tali sono discrezionali. Alcuni dati oggettivi sono atti a verificare il livello di indebitamento e, entro certi limiti, la propensione alla puntualità nei rimborsi. Altri elementi attengono alla valutazione della pratica nel suo complesso; a titolo esemplificativo, nel corso dell'istruttoria si considerano l'anzianità anagrafica e lavorativa del richiedente, la stabilità del rapporto lavorativo, la natura del reddito dichiarato, la storicità di eventuali preesistenti rapporti con la nostra società e con gli altri Intermediari Finanziari, l'eventuale ravvicinata presenza di richieste di accesso al credito, il rapporto rata/reddito, il profilo di eventuale presenza a garanzia. Suddetta valutazione tiene conto di molteplici fattori (anche statistici e sociologici) e non si ricollega alla sola presenza di eventuali negatività (attuali/pregresse). Pertanto l'esito della richiesta è determinato dalla sovrapposizione delle succitate variabili. Al quadro normativo di riferimento costituito, oltre che dalla Comunicazione dell'Autorità di Vigilanza del 22 ottobre 2007, anche dalla disciplina della trasparenza introdotta dal d.lgs. 13 agosto 2010, n. 141 ed in particolare dagli artt. 124-bis e 127, comma 1, TUB, merita menzionare anche quanto emerso dalla pronuncia del Collegio di Coordinamento sul seguente quesito: *“se in tale mutato contesto normativo non sia possibile riconoscere un più significativo rilievo alle esigenze informative del cliente e ad affermare, conseguentemente, l'illegittimità di sistemi di valutazione del merito creditizio che, come quello in esame, siano 'pregiudizialmente incompatibili' con la stessa 'possibilità' di fornire 'indicazioni' in ordine alle ragioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito”*. Il Collegio di Coordinamento, pronunciandosi, ha rilevato: - da un lato, che *“non può considerarsi esistente, alla luce dell'attuale disciplina generale della materia un diritto del cliente alla concessione del credito, data l'indubbia autonomia decisionale da riconoscersi all'intermediario in ordine alla relativa erogazione sulla base di proprie valutazioni”*; - dall'altro, che *“anche nell'esercizio dell'attività creditizia la discrezionalità tecnica di cui indiscutibilmente gli intermediari dispongono [...] non può che svolgersi all'interno del perimetro segnato dai limiti di correttezza, buona fede e specifico grado di professionalità che l'ordinamento loro richiede, il che rende certamente sindacabile, limitatamente a tali profili, la condotta degli stessi nello svolgimento di tale attività”*.
- Il Collegio di Roma (decisione n. 19783/21) ha precisato che, ferma restando l'insindacabilità della valutazione del merito creditizio, l'intermediario è tenuto a motivare l'eventuale rifiuto alla richiesta di credito, e detto rifiuto non può sostanziarsi nella mera comunicazione che *“la valutazione del merito creditizio non è risultata adeguata in base ai parametri di scoring adottati dalla banca”*, atteso che una comunicazione di tal fatta si traduce, in concreto, in una mera affermazione del rifiuto opposto. Alla luce di quanto sopra, la banca conferma la correttezza e legittimità delle motivazioni fornite.
- *“I Collegi ABF, in senso conforme, hanno più volte affermato tale principio. Proprio con la recente decisione n. 27098 del 20 dicembre 2018 lo Spettabile Collegio di Milano ha ribadito il principio secondo cui “Una conclusione diversa finirebbe per violare la libertà negoziale dell'intermediario, ossia la scelta di addivenire o meno alla conclusione dell'accordo. È stato altresì rilevato che un obbligo generale di far credito è certamente estraneo allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve ispirarsi ai principi di*



una "sana e prudente gestione" e deve essere esercitata avendo riguardo alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario (arg. ex art. 5, d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385)".

- L'intermediario chiede che il ricorso sia dichiarato inammissibile per mancanza di reclamo ovvero per la natura consulenziale della domanda; nel merito, che sia rigettato in quanto infondato.

DIRITTO

Il ricorso è fondato.

Preliminarmente vanno analizzate le doglianze in rito articolate dal resistente.

L'intermediario rileva che il ricorrente ha inviato, in data 26 febbraio 2021, una e-mail all'ufficio clienti della scrivente contenente una semplice richiesta informativa circa la motivazione del non accoglimento della Sua richiesta di finanziamento. Solo in data 10 novembre u.s., ovvero successivamente alla data di presentazione del ricorso (datato 08/11/2021), ha reinoltrato la medesima e-mail richiedendo ulteriori delucidazioni. Pertanto nessun reclamo prima del ricorso sarebbe stato presentato.

In merito, si rileva tuttavia che nella mail del febbraio 2021 sembra identificabile sia la richiesta (analoga a quella indicata nel ricorso), sia la rappresentazione dell'insufficienza delle informazioni precedentemente fornite.

Non sembra, pertanto, che difetti il preventivo reclamo e l'eccezione non può dunque essere accolta.

L'intermediario sostiene poi la natura consulenziale della domanda, senza tuttavia argomentare in merito.

Trattandosi di una richiesta all'intermediario di precisare le ragioni della mancata concessione del credito, non si vede come il relativo esame implichi lo svolgimento da parte del Collegio di un'attività consulenziale.

Nel merito parte ricorrente si duole, in sostanza, del fatto che, presentate due richieste di finanziamento per l'acquisto di elettronica di consumo, l'intermediario negava la concessione del credito, senza tuttavia fornire motivazioni idonee a rappresentare al ricorrente eventuali problematiche di carattere economico-finanziario suscettibili di essere sanate. Chiede, pertanto, che gli venga fornita una più idonea motivazione del rifiuto.

E' agli atti la comunicazione di diniego della richiesta di finanziamento n. *887. A fronte della richiesta di chiarimenti del ricorrente, l'intermediario rispondeva con una missiva dal tenore generico.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario ha ribadito analoghe considerazioni formulate in termini generali.

Ciò detto, va ricordato che secondo un consolidato orientamento dei Collegi ABF, non esiste un generale dovere degli intermediari di concedere il credito, dovendo comunque la loro condotta essere ispirata ai principi di buona fede e correttezza, il cui rispetto è sindacabile e la cui violazione può dar luogo a responsabilità precontrattuale.

In particolare, a seguito dell'intervento del Collegio di coordinamento (decisione n. 6182/13), è stato precisato che è da ritenere indiscutibile l'attuale sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito. Cfr. Collegio di Roma – Decisione n. 12815 del 16.10.2017: "...8. Può ricordarsi in premessa, seppure non consti esplicita contestazione dei ricorrenti sul punto, il principio secondo il quale l'erogazione di capitale di credito importa una valutazione di cosiddetto "merito



creditizio", che costituisce prerogativa dell'istituto erogante (cfr. Coll. Roma, dec. n. 1841/2012); una prerogativa che si configura a ben vedere non solo come diritto, ma ancor prima come contenuto di un obbligo, dovendo essa essere esercitata nel rispetto delle generale prescrizione di "sana e prudente gestione" e avendo riguardo alla "stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario" (art. 5, T.u.b.). Conseguentemente, come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "non può considerarsi esistente, alla luce dell'attuale disciplina generale della materia, un diritto del cliente alla concessione del credito, data l'indubbia autonomia decisionale da riconoscersi all'intermediario in ordine alla relativa erogazione sulla base di proprie valutazioni" (cfr. decisione n. 6182/2013).

9. *Ciò non toglie tuttavia - sempre in principio - che gli intermediari restino comunque soggetti al generale dovere di comportarsi secondo buona fede e correttezza nella fase delle trattative strumentali alla (eventuale) conclusione del contratto, come stabilito dall'art. 1337 c.c. ("Le parti, nello svolgimento delle trattative e nella formazione del contratto, devono comportarsi secondo buona fede") ed anche, in via interpretativa, dalla giurisprudenza di legittimità secondo cui, affinché possa configurarsi una responsabilità precontrattuale, "è necessario che tra le parti siano in corso trattative; che le trattative siano giunte ad uno stadio idoneo a far sorgere nella parte che invoca l'altrui responsabilità il ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto; che la controparte, cui si addebita la responsabilità, le interrompa senza un giustificato motivo; che, infine, pur nell'ordinaria diligenza della parte che invoca la responsabilità, non sussistano fatti idonei ad escludere il suo ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto" (Cass. 29 marzo 2007 n. 7768)".*

10. *Il rispetto dei doveri di buona fede e correttezza nello svolgimento delle trattative, del resto, oltre che rilevare nella considerazione (e nell'eventuale censura) di una rottura ingiustificata delle trattative, richiedono comunque - quand'anche la mancata stipulazione del contratto non risulti oggettivamente ingiustificata – il dovere di fornire alla clientela una sufficientemente specifica motivazione della scelta di rifiutarle l'erogazione di credito, considerata – come pure affermato dal Collegio di Coordinamento nella dec. n. 6182/2013 - la "doverosa funzione che le risposte dell'intermediario sono destinate ad assumere ai fini dell'orientamento del cliente stesso nei suoi rapporti di credito presenti e futuri. Conseguentemente, è da ritenere indiscutibile l'attuale sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito".*

11. *Tutto ciò premesso e ricordato in via generale, non pare però a questo Collegio che, nel caso di specie - considerati i fatti che alla luce delle allegazioni e delle evidenze prodotte dalle parti risultano sufficientemente provati - che emergano significativi elementi che possano condurre ad affermare una violazione da parte della banca resistente dei suoi doveri di buona fede e correttezza nella conduzione delle trattative intercorse con i ricorrenti...". Cfr. anche Collegio di Roma, Decisione n. 7318 del 5.4.2018: "...la presente controversia verte sulla condotta tenuta dalla banca convenuta nelle trattative per la concessione di un mutuo ipotecario, al fine di verificarne la rispondenza ai canoni di legge della buona fede e correttezza e quindi valutarne l'eventuale responsabilità.*

Come già affermato nella giurisprudenza dell'Arbitro se è da ritenere sussistente un principio di generale insindacabilità delle scelte degli intermediari in merito all'erogazione o meno di un finanziamento, non di meno "l'inesistenza di un obbligo di concedere credito non esclude la possibilità di riconoscere che, in determinate ipotesi, il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per le banche. Esse sono, infatti, tenute ad improntare le proprie relazioni d'affari 'a criteri di buona fede e



correttezza', secondo quanto puntualizzato dalle 'Disposizioni' emanate dalla Banca d'Italia il 29 luglio 2009 (Sez. I, § 1.3) che costituiscono specificazione dei principi enunciati, in via più generale, dal codice civile" (v. Collegio di Roma, decisione n. 5912/2016).

Per finalità interpretative della normativa, anche secondaria, invocabile in materia, può richiamarsi anche quanto disposto nella Comunicazione della Banca d'Italia del 22.10.2007 che sancisce il dovere delle banche di informare i clienti "con sollecitudine" del diniego e di fornire "indicazioni generali" sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito; e su tali aspetti si è pronunciato anche il Collegio di Coordinamento (decisione n. 6182/2013) affermando espressamente che "è da ritenere indiscutibile l'attuale sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito. Peraltro, pare opportuno precisare come la conclusione nel senso della doverosità di una simile indicazione personalizzata e significativa delle motivazioni della decisione negativa non implichi una incisione dell'autonomia decisionale dell'intermediario, in quanto tale conclusione deve essere comunque intesa nel rispetto del principio della sua discrezionalità imprenditoriale nella concessione del credito. I chiarimenti da fornire al cliente, insomma, lasciano ferma la insindacabilità degli orientamenti dell'intermediario in ordine alla concessione del credito". Applicando queste premesse al caso di specie, può affermarsi, innanzi tutto, che l'intermediario resistente non ha fornito la prova dell'effettiva trasmissione/ricezione della comunicazione allegata alle controdeduzioni quale riscontro (al reclamo ed) alla richiesta di finanziamento, e questo nonostante la reiterazione delle richieste da parte del ricorrente di acquisire un riscontro della richiesta di finanziamento che avrebbero dovuto indurre la banca alla effettuazione di una comunicazione più 'attenta'; al contempo, il Collegio rileva che anche il tenore della missiva in questione appare generico e non rispondente alla funzione, derivante dall'osservanza di una diligenza del buon banchiere, di fornire indicazioni - anche se di carattere generale, ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali - sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito..."

Il tenore delle comunicazioni articolate dal resistente appare eccessivamente generico senza fornire al ricorrente indicazioni più precise atte ad identificare precisamente le ragioni di diniego del finanziamento ed il ricorso può dunque essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA