COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) QUADRI	Presidente
(NA) CARRIERO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) CONTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RISPOLI FARINA	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) BARTOLOMUCCI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore CONTE GIUSEPPE

Nella seduta del 09/09/2014 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

Con ricorso presentato il 14 marzo 2014, il ricorrente ha esposto di non avere ottenuto dall'intermediario l'emissione di una carta di credito, in ragione di "un sistema di valutazione del merito creditizio basato sulla ponderazione di diversi fattori" e di controlli effettuati nelle banche dati dei sistemi di informazioni creditizie.
Con reclamo dell'11 gennaio 2014, il ricorrente ha contestato all'intermediario il mancato rilascio della carta; ha precisato di essere stato in passato cliente del medesimo intermediario per due finanziamenti e di avere adempiuto puntualmente alle scadenze. Non ritenutosi soddisfatto della replica dell'intermediario, il ricorrente, con missiva del 4 febbraio 2014, ha ribadito la sua posizione e ha insistito nella sua richiesta.
Tanto sopra premesso, il ricorrente ha sollecitato l'Arbitro al fine di conoscere i motivi del diniego del rilascio della carta di credito e di conoscere l'esistenza di eventuali segnalazioni pregiudizievoli sul suo conto, denunciando la contrarietà della condotta dell'intermediario agli obblighi di trasparenza previsti dalla normativa di settore.
L'intermediario si è difeso eccependo che non sussiste alcun obbligo, in capo agli intermediari finanziari, di comunicare i motivi del diniego del finanziamento, restando

ferma l'assoluta insindacabilità delle scelte operate nell'ambito della propria autonomia gestionale. L'intermediario ha inoltre precisato che la richiesta del ricorrente "è stata rifiutata in automatico dai sistemi di valutazione dell'intermediario a causa dell'incrocio tra scoring sociologico e scoring CRIF in base alle griglie di valutazione utilizzate". Aggiunge, infine, che il ricorrente non risulta segnalato nei sistemi privati di informazioni creditizie.
Dopo avere controdedotto come sopra riassunto, l'intermediario ha chiesto che il ricorso sia rigettato, in quanto infondato.

DIRITTO

Le norme sulla trasparenza e sugli obblighi precontrattuali di informazione in materia bancaria e creditizia hanno reso ancora più stringenti e incisivi i vincoli posti a carico degli intermediari anche con particolare riguardo all'ipotesi di rifiuto della erogazione di finanziamenti.
L'art. 124, 5° comma, del t.u.b. impone al finanziatore o all'intermediario del credito di fornire al consumatore "chiarimenti adeguati", in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue specifiche esigenze e alla sua situazione finanziaria, eventualmente illustrando le informazioni precontrattuali che devono essere fornite ai sensi dei commi 1 e 2, le caratteristiche essenziali dei prodotti proposti e gli effetti specifici che possono avere sul consumatore, incluse le conseguenze del mancato pagamento.
Il secondo comma dell'art. 125 del t.u.b. prescrive che, ove il rifiuto della domanda di credito si basi sulle informazioni presenti in una banca dati, il finanziatore sia tenuto a informare "il consumatore immediatamente e gratuitamente del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati". Il quinto comma del medesimo articolo, inoltre, impone ai finanziatori di informare il consumatore sugli effetti che le informazioni negative registrate a suo nome in una banca dati possono avere sulla sua capacità di accedere al credito.
Anche la Banca d'Italia è intervenuta a precisare, con comunicazione del 22 ottobre 2007, che, nei casi di mancato accoglimento delle richieste di finanziamento, è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente, aggiungendo che, "nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione con il cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito".
Sul piano della disciplina giuridica, pertanto, non può ravvisarsi un diritto del cliente a ottenere il finanziamento, perché la valutazione della convenienza dell'operazione creditizia è interamente rimessa alla discrezionalità dell'operatore. Vero è, peraltro, che le clausole generali della correttezza e della buona fede, poste a presidio di qualsivoglia relazione che viene a stabilirsi tra intermediari e clienti, e le più specifiche regole dettate dalla normativa di settore impongono agli intermediari di fornire al cliente informazioni "adeguate", assicurando che la relazione si svolga nel segno della massima trasparenza e collaborazione, in modo da poter soddisfare appieno le legittime pretese di chiarimento del cliente.
E' al filtro di questi più stringenti vincoli che anche il Collegio di Coordinamento dell'ABF (decisione n. 6182/2013) ha valutata inadeguata la prassi operativa diffusamente seguita dagli intermediari, che si limitano ad affermare il mero diniego del finanziamento o, al più, corredano questa dichiarazione con qualche del tutto generica indicazione. Ha rilevato il Collegio di Coordinamento: "La specificità dell'indicazione delle motivazioni di esclusione del cliente dal credito si presenta ... come profilo imprescindibile della 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.
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, la sua facoltà, cioè, di valutare ogni richiesta di credito – come puntualizza uno degli intermediari convenuti – 'sulla base di criteri suoi propri', le caratteristiche personali del richiedente (anche con riguardo alla sua storia creditizia) risultando, allora, da valutare con riferimento, in particolare, a 'le politiche di rischio adottate da ciascun ente, la sua credit policy, i propri livelli patrimoniali'".
Alla luce di questo indirizzo, deve riconoscersi come la comunicazione del 24 dicembre 2013, inviata dall'intermediario al cliente, risulti, nel suo complesso, sufficientemente adeguata a fornire al cliente i necessari chiarimenti. Si consideri, infatti, che in essa sono richiamate specifiche indicazioni sui criteri utilizzati e sui sistemi e modelli statistici applicati al fine di effettuare la valutazione di merito creditizio. La dichiarazione, inoltre, riporta l'elenco degli specifici archivi e delle varie banche dati consultati al fine di giungere alle conseguenti valutazioni. Certo, può auspicarsi che l'intermediario voglia, per il futuro, al fine di rendere ancor più "adeguati" i chiarimenti forniti al cliente in caso di mancato accoglimento di una richiesta di finanziamento, offrire elementi ancor più circostanziati e concreti, che possano orientare ancor meglio il cliente sulle specifiche ragioni che hanno indotto il finanziatore a rifiutare la richiesta, ma la comunicazione che è stata inoltrata nel caso di specie appare, in ogni caso, sufficientemente articolata e, quindi, adeguata a soddisfare le legittime pretese di chiarimento del cliente.
Il cliente, pertanto, non ha motivo di dolersi con riguardo al comportamento posto in essere dall'intermediario, che appare immune da censure.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI