

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Avv. Alessandro Leproux.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Dario Casa.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario per le controversie in cui sia parte un consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 19.11.2010 dopo aver esaminato

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

Fatto

La doglianza del cliente ha ad oggetto le modalità di gestione di una richiesta di mutuo poi rifiutata dalla banca e la segnalazione in CRIF del diniego, di cui si lamenta la visibilità oltre i limiti temporali previsti dal “codice deontologico”; comportamenti, questi, che avrebbero cagionato al cliente un rilevante danno non patrimoniale.

In particolare, il 26 novembre 2009 il cliente sottoscriveva una proposta di mutuo presso l'intermediario. Il 18 dicembre 2009 quest'ultimo comunicava il rifiuto (della concessione) del mutuo, deciso in data 30 novembre 2009, nonché l'avviso di segnalazione dello stato del cliente in CRIF; secondo il cliente, il rifiuto della concessione del finanziamento doveva probabilmente ricondursi ad un errore materiale della banca in merito alla entità del suo reddito. In data 27 gennaio 2010 il cliente presentava istanza di cancellazione dei propri dati personali dalla CRIF,

lamentandone la prolungata visibilità; il 29 aprile 2010 presentava ricorso a questo Collegio, reiterando richieste e motivazioni contenute nel reclamo dell'8 marzo 2010 ed in particolare dolendosi della violazione, da parte della banca, degli obblighi di trasparenza e di tempestiva informazione del cliente, nonché della carenza di tutela del cliente stesso anche nella fase successiva al rifiuto della concessione del finanziamento; sosteneva in particolare che la segnalazione in CRIF per rifiuto del mutuo, effettuata il 30 novembre 2009, era stata aggiornata nei medesimi termini in data 9 dicembre e 31 dicembre 2009, restando perciò visibile per complessivi 50 giorni, in violazione delle disposizioni del codice deontologico (che prevede un limite massimo di 30 giorni); siffatta visibilità gli aveva impedito di contrarre il mutuo presso un altro intermediario. Chiedeva quindi che l'ABF riconoscesse il suo diritto al risarcimento dei danni non patrimoniali subiti, da quantificare in € 15.000,00 ovvero in qualunque altra misura ritenuta congrua.

Nelle controdeduzioni del 10 settembre 2010, l'intermediario asseriva non esservi stata alcuna anomalia né nella gestione della domanda di mutuo, né nella segnalazione in CRIF. Erano stati infatti rispettati i tempi tecnici per la trasmissione e gestione della documentazione; l'accettazione della domanda avviene ad insindacabile giudizio della Banca, sulla base della valutazione del merito creditizio del richiedente e delle politiche interne di affidamento e assunzione del rischio; quanto ai tempi di visibilità della segnalazione in CRIF, era stato rispettato il disposto dell'art. 6, comma 1 del *"codice deontologico e di buona condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti"* (nel prosieguo, per brevità: codice deontologico). Nel caso di specie, l'istruttoria era stata avviata il 30 novembre, ed i dati del richiedente il mutuo erano stati inseriti in CRIF nello stesso giorno; si era conclusa il 9 dicembre 2009, e l'esito negativo era stato comunicato al cliente e alla CRIF, che aveva poi provveduto ad eseguire l'aggiornamento dei dati alla prima scadenza mensile successiva alla comunicazione, come previsto dal suddetto codice deontologico (art. 4, comma 8). Chiedeva quindi all'ABF di respingere il ricorso perché infondato.

Ritenuto il ricorso maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato in data 19 novembre 2010.

Diritto

Si deve preliminarmente ritenere che la domanda del ricorrente rientri nella competenza del Collegio e che i presupposti per la presentazione del ricorso, previsti nel Provvedimento della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 e successive modifiche, si siano verificati nel caso di specie.

Nel merito, ritiene il Collegio che il ricorso non vada accolto, non risultando la domanda risarcitoria proposta dal cliente munita di adeguato fondamento né riguardo all'*an*, né riguardo al *quantum* della pretesa avanzata.

Il primo profilo (quello relativo all'*an*) deve ovviamente essere analizzato per primo, sia con riferimento alla doglianza del ricorrente nei confronti della banca, sia con riferimento all'asserita violazione delle disposizioni che regolano l'inserimento nella CRIF dei dati relativi ai rifiuti di finanziamento.

Il cliente contesta alla banca il difetto di tempestiva informazione in ordine all'esito negativo della domanda di mutuo.

Ora, posto che la decisione dei ricorsi sottoposti all'Arbitro Bancario Finanziario deve avvenire alla stregua e sulla base della documentazione presente in atti, risulta da tale documentazione che:

- ✓ la domanda di mutuo venne sottoscritta dall'odierno ricorrente in data 26 novembre 2009;
- ✓ l'istruttoria venne concretamente avviata il 30 novembre 2009;
- ✓ il 2 dicembre vennero chieste al cliente delle informazioni integrative;
- ✓ il 9 dicembre l'istruttoria si concluse con la decisione di rifiutare l'erogazione del richiesto finanziamento;
- ✓ il rifiuto venne comunicato dalla banca al cliente con lettera in pari data, pervenutagli verosimilmente tre o quattro giorni dopo.

Sulla base dei dati sopra riferiti, è possibile affermare che nessuna violazione degli obblighi di trasparenza e di tempestiva informazione del cliente sia imputabile alla banca con riferimento alla gestione "interna" della pratica.

Quanto al profilo esterno, della comunicazione dei dati alla centrale rischi privata, per stabilire se la banca si sia comportata nel caso di specie *secundum legem*, occorre avere riguardo alle seguenti disposizioni del "codice deontologico":



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- Art. 6, comma 1: “I dati personali riferiti a richieste di credito, possono essere conservati in un SIC per il tempo necessario alla relativa istruttoria e comunque non oltre 180 giorni dalla data di presentazione delle richieste medesime. Se la richiesta di credito non è accolta o è oggetto di rinuncia il partecipante ne dà notizia al gestore con l’aggiornamento mensile di cui all’art. 4, comma 8. In tal caso, i dati personali relativi alla richiesta (...) che non è stata accolta possono essere conservati nel sistema non oltre 30 giorni dalla data del loro aggiornamento”;

- Art. 4, comma 8: “(...), i dati registrati in un sistema di informazioni creditizie sono aggiornati periodicamente, con cadenza mensile, a cura del partecipante che li ha comunicati”.

Ora, poi che l’aggiornamento dei dati iscritti in CRIF avviene, in base alla citata disposizione, con cadenza mensile, è plausibile che, nel caso di specie, l’aggiornamento sia stato effettuato alla data del 30 dicembre, per cui, essendo la segnalazione di “finanziamento rifiutato”, relativa al ricorrente, venuta meno il successivo 31 gennaio, l’illegittima protrazione della segnalazione oltre il termine di 30 giorni, di cui al citato art. 6, si è effettivamente verificata per un giorno (dal 30 al 31 gennaio), il che non è sufficiente a giustificare la pretesa avanzata dal cliente a titolo di riparazione del danno non patrimoniale asseritamente subito.

La statuizione negativa sull’*an* della domanda risarcitoria assorbe l’ulteriore profilo del *quantum*, rendendone superfluo l’esame in questa sede.

Il Collegio ritiene tuttavia, nell’esercizio della propria facoltà di formulare indicazioni utili al miglioramento dei rapporti fra le banche e la clientela, di richiamare l’esigenza che il richiedente il mutuo, oltre ad essere tempestivamente informato circa l’eventuale esito negativo dell’istruttoria compiuta dalla banca, riceva tutela sostanziale anche nella fase successiva al rifiuto, e precisamente nel proprio interesse ad essere informato circa la data di inserimento nel sistema privato di informazioni creditizie dell’informazione relativa al “finanziamento rifiutato” e la data alla quale la predetta informazione sarà cancellata dal sistema, così consentendo al cliente medesimo di procedere eventualmente ad una nuova domanda di finanziamento; ciò in ossequio ai principi di buona fede e correttezza (e di trasparenza, che dei primi costituisce puntuale applicazione), a cui, in base al



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

codice civile e alla disciplina di settore, vanno improntate le relazioni d'affari tra intermediari e clienti.

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

Delibera, inoltre, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a migliorare le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE