



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale	Presidente
Avv. Alessandro Leproux	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Andrea Gemma	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Diego Corapi	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof. Avv. Maddalena Rabitti	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 30/11/2012 dopo aver esaminato

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

Fatto

Con ricorso pervenuto il giorno 19/04/12, la ricorrente, premesso di aver ricevuto riscontro negativo ad una richiesta di finanziamento rivolta in data 06/02/12 all'odierno resistente, ne chiede la condanna al risarcimento del danno.

Espone a tal fine di aver avviato on line in data 06/02/12 la relativa pratica e di aver inviato un fax di sollecito in data 03/03/12 non avendo ricevuto alcun riscontro se non di avvenuta ricezione della richiesta e di assegnazione del relativo numero, nonché, dopo circa trenta giorni, un ulteriore sollecito a mezzo raccomandata a.r., ricevendo infine una risposta negativa in data 11/04/12 totalmente priva di motivazione.

In seguito, deduce ancora la ricorrente, le veniva comunicato verbalmente che la richiesta di finanziamento era stata respinta a motivo di un precedente contenzioso del 1998 tra le stesse odierne controparti.

Lamenta infine di avere ricevuto, nel corso del suddetto periodo, ripetute mail promozionali dall'intermediario che l'avrebbero indotta a fare affidamento sul probabile accoglimento della sua richiesta e di essere stata danneggiata dall'iscrizione del suo

nominativo in CRIF, a seguito dell'imprevisto diniego, che le avrebbe impedito di ottenere credito presso altri intermediari.

Da ciò la richiesta risarcitoria.

Con controdeduzioni pervenute il giorno 4/06/12, l'intermediario ha preliminarmente eccepito il difetto di reclamo, tale non potendosi ritenere la mera richiesta d informativa circa l'esito della domanda di finanziamento, nel merito ha chiesto il rigetto del ricorso rilevando l'inesistenza di alcun obbligo di concessione del credito e di avere segnalato il mancato accoglimento della richiesta di finanziamento nella Centrale dei Rischi degli Intermediari Finanziari (CRIF) conformemente all'art. 6, comma 1, del Codice Deontologico, contestandone comunque la affermata valenza pregiudizievole ed eccependo il totale difetto di prova circa i pretesi danni.

Quanto alla relativa motivazione, l'intermediario rileva che il diniego di concessione di credito consegue all'esito di una procedura informatica che attribuisce automaticamente valori predeterminati ai parametri rilevanti, mediante un sistema di "credit scoring" che nella specie ha dato luogo al detto diniego.

Infine, il resistente rileva che l'invio di materiale informativo e promozionale non può fondare alcuna legittima aspettativa di accoglimento della domanda di finanziamento e contesta pertanto, specificamente, anche tale deduzione avversaria.

Tanto premesso, si rileva quanto segue in

Diritto

Si deve preliminarmente disattendere l'eccezione di irricevibilità del ricorso per difetto di previo reclamo.

Con racc. a.r. 02/03/12 l'odierna ricorrente si era infatti così testualmente espressa: "A seguito di finanziamento richiesto in data 6.2.12 ad oggi nessuna comunicazione è pervenuta ala scrivente. Vi prego perciò di notiziarmi circa l'esito dello stesso", con ciò evidentemente contestando la condotta omissiva dell'intermediario, come disposto dal Par. 3 della Sez. I^a delle Disposizioni che regolano il presente procedimento.

Inoltre, come noto, le stesse Disposizioni, nella formulazione adottata il 12/12/11 in vigore dal 1°/01/12, espressamente ammettono la possibilità di "chiedere il risarcimento anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, se il danno lamentato è conseguenza immediata e diretta della

medesima condotta dell'intermediario segnalata in reclamo" (v. *ivi*, Sez. VI^A, Par. 1), come avvenuto nel caso di specie e a prescindere, ai fini che qui rilevano, dal contestato fondamento della richiesta stessa.

Nel merito il ricorso appare meritevole di parziale accoglimento nei limiti e per le ragioni di seguito esposte.

Si deve anzitutto osservare che la discrezionalità tecnica di cui indiscutibilmente gli intermediari dispongono nell'esercizio dell'attività creditizia 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 (v. in tal senso: ABF dec. 27/12/11 n. 2851) e ciò anche per quanto concerne la fase precontrattuale, posto che, come noto, per costante insegnamento giurisprudenziale del Supremo Collegio: "La regola posta dall'art. 1337 c.c.ha valore di clausola generale" che impone "l'obbligo di comportarsi secondo buona fede nello svolgimento delle trattative" (cfr. *ex plurimis*: Cass. 8/10/08 n. 24795).

In questo stesso senso, del resto, si è ripetutamente pronunciato questo Collegio: "l'inesistenza di un siffatto obbligo (di concessione del credito, n.d.r.) non esclude tuttavia la possibilità di riconoscere che, in determinate ipotesi, il mancato accoglimento della richiesta di credito possa essere fonte di responsabilità per le banche. Non vi è quindi dubbio che la mancata erogazione del credito, senza alcun plausibile motivo, dopo avere ingenerato nel cliente il ragionevole affidamento sull'esito positivo della trattativa esponga la banca a responsabilità precontrattuale ai sensi dell'art. 1337 c.c." (dec. ABF 437/10, v. anche dec. ABF 300 del 31/01/12).

La rilevanza dell'aspetto motivazionale nei rapporti con la clientela trova infatti esplicito riscontro nel disposto dell'art. 127, I° co., TUB, come introdotto dal D. Lgs. 13/08/10 n. 141, che dispone: "Le Autorità creditizie esercitano i poteri previsti dal presente titolo avendo riguardo, oltre che alle finalità indicate nell'art. 5, alla trasparenza delle condizioni contrattuali e alla correttezza dei rapporti con la clientela. A questi fini possono essere dettate anche disposizioni in materia di organizzazione e controlli interni", così sancendo il punto di congiunzione e mediazione tra le esigenze di efficienza e stabilità del sistema, di cui al richiamato art. 5 TUB, con quelle di tutela della clientela.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ciò premesso, con specifico riguardo alla concessione di credito al consumo, oltre al D.M. Economia e Finanze n. 117 del 3/02/11 ed alle disposizioni attuative emanate dall'Autorità di Vigilanza in data 09/02/11, in materia rilevano le prescrizioni già impartite dalla stessa Autorità con comunicazione del 22/10/07 (v. Bollettino di Vigilanza n. 10 dell'ottobre 2007) secondo cui quando, nell'ambito della propria autonomia gestionale "decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente; 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."

Alla luce di tali criteri non pare che la condotta nella specie tenuta dall'intermediario possa andare esente da censura, atteso che la risposta data alle legittime richieste di chiarimento circa le ragioni del detto diniego si è risolta nella mera affermazione del diniego stesso, senza alcuna indicazione, neppure di ordine generale, quanto a relativa motivazione, non apparendo conforme all'obbligo di trasparenza, come sopra imposto agli intermediari nei rapporti con la clientela, la mera indicazione delle ragioni tecniche che precluderebbero la conoscenza sia pure di massima di tali motivazioni.

Il ricorso sul punto appare perciò meritevole di accoglimento, ma non altrettanto può disporsi per la domanda risarcitoria che deve essere rigettata stante il difetto di prova in ordine alla effettiva sussistenza di danni direttamente riconducibili alla condotta dell'intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE