



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
Dott. Comm. Girolamo Fabio Porta.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Saverio Ruperto... ..	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 21/10/2011, 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 del 24 febbraio 2011 il ricorrente lamenta l'ingiustificato diniego comunicato dall'intermediario convenuto, in ordine ad una richiesta di credito finalizzato (per l'importo di euro 549,00), sottoscritta tramite un esercente convenzionato; il medesimo avanza richiesta risarcitoria quantificata in euro 3.000,00.

In particolare, con lettera del 7 settembre 2010 il ricorrente chiedeva all'intermediario chiarimenti sulle motivazioni che avevano determinato il rifiuto alla domanda di credito, nonostante le comprovate garanzie circa la sua capacità di reddito e di rimborso.

Con lettera del 5 ottobre 2010 la finanziaria rilevava che il prestito era stato negato in esito ad una valutazione del merito creditizio - "ispirata a principi di prudenza nell'erogazione dei prestiti" - effettuata con metodi *statistico-informatici*, sulla base dei dati forniti dal richiedente nonché ottenuti consultando taluni archivi



di informazioni creditizie. Precisava altresì l'intermediario che: *"al termine del processo elaborativo il sistema valutativo informatico rilascia l'esito della richiesta in forma sintetica, approvato/non approvato ... senza fornire specifiche informazioni in caso di non accoglimento"*.

Insistendo sulle ragioni di doglianza, il ricorrente adiva l'ABF chiedendo il risarcimento del danno subito (quantificato in euro 3.000,00) a causa della condotta della finanziaria.

Con nota dell'11 aprile 2011 la finanziaria, in sede di controdeduzioni, confermando le precedenti argomentazioni, contestava la richiesta risarcitoria avanzata dal ricorrente in quanto sprovvista di suffragio probatorio nonché del nesso di causalità tra condotta e pregiudizio patito.

La resistente concludeva chiedendo all'ABF di respingere il ricorso in quanto infondato.

Diritto

Preliminarmente si osserva che la concessione o il diniego di una richiesta di finanziamento comportano una valutazione riservata agli intermediari bancari e finanziari. Lo statuto delle imprese della specie non è infatti compatibile con un obbligo generale di far credito; rilevano all'uopo non solo la libertà negoziale e l'autonomia gestionale proprie di ogni impresa di diritto comune, ma anche e soprattutto le caratteristiche dell'attività creditizia che deve costantemente orientarsi ad una "sana e prudente gestione", avendo riguardo "alla stabilità complessiva, all'efficienza e competitività del sistema finanziario" (arg. ex art. 5, d.lgs. 10 settembre 1993, n. 385). Rientra pertanto nella sfera del finanziatore la valutazione del cd. merito creditizio del potenziale debitore ossia della sua capacità di restituire il prestito in modo sostenibile per l'intera durata del rapporto e di adempiere alle clausole contrattuali, attraverso un accertamento che sia proporzionato al livello di rischio del cliente e alla natura del contratto (cd. prestito responsabile).

Va tuttavia rilevato che le esigenze di cui sopra devono essere contemperate con la finalità, ora espressamente riconosciuta dal nuovo articolo 127 T.U.B., di garantire la trasparenza e la correttezza nei rapporti con la clientela. Pertanto,



l'istruttoria di prefattibilità di un credito, anche laddove conduca ad un esito negativo, deve essere improntata ai principi di buona fede e correttezza, come tutte le fasi delle relazioni con la clientela (che riguardano non solo l'esecuzione e la conclusione del rapporto ma, prima ancora, le trattative).

Al riguardo, la Banca d'Italia ha fornito indicazioni al sistema (comunicazione del 22-10-2007 in Bollettino di Vigilanza n. 10 di ottobre 2007) stabilendo che: "La cultura degli intermediari deve essere orientata all'attenzione alle esigenze dei clienti, durante tutta la fase del rapporto e massimamente in caso di insoddisfazione e di potenziale conflittualità"; qualora l'intermediario, nell'ambito della propria autonomia gestionale, decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che fornisca riscontro con sollecitudine al cliente; nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione con il cliente" – acquisito o meramente potenziale – "andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito".

Si osserva altresì che un rapido riscontro unitamente alla conoscenza delle linee motivazionali sull'esito della fase istruttoria, possono consentire al cliente che necessiti di risorse finanziarie, di conoscere la valutazione complessiva attribuita, onde eliminare eventuali fattori negativi, preservando l'accesso al credito.

Nella specie, il ricorrente lamenta che, nonostante le reiterate richieste, non siano state rese note le motivazioni che hanno determinato il diniego del finanziamento; ciò malgrado il medesimo abbia comprovato l'assenza di circostanze pregiudizievoli alla concessione del credito nonché alla sostenibilità del rimborso. Pertanto il ricorrente ritenendo di aver subito un danno imputabile alla condotta della finanziaria, in sede di ricorso, avanza una pretesa risarcitoria.

La domanda risulta tuttavia sfornita di idonea allegazione probatoria sotto il profilo del quantum del danno lamentato nonché del nesso di causalità con la condotta della resistente, peraltro espressione delle valutazioni istruttorie ad essa riservate.

Il ricorso non può pertanto essere accolto.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Tuttavia, al fine di favorire le relazioni tra intermediari e clienti, in attuazione del paragrafo 4, comma 1, delle disposizioni della Banca d'Italia sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, si rappresenta all'intermediario resistente, alla stregua delle citate indicazioni della Banca d'Italia e delle altre osservazioni innanzi svolte, l'esigenza di adottare modalità di gestione delle richieste di finanziamento tali da consentire, in caso di esito negativo dell'istruttoria, non solo la comunicazione tempestiva del diniego ma altresì, in un'ottica di trasparenza e reciproca collaborazione, l'illustrazione al cliente delle ragioni alla base del rifiuto.

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