

Collegio di Milano

- | | |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini | Membro segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 17 giugno 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

FATTO

Con ricorso del 5 marzo 2010, il ricorrente esponeva di aver richiesto all'intermediario resistente la concessione di un minifido che veniva pubblicizzato sul sito web del medesimo indicando come caratteristiche indispensabili per accedere al finanziamento esclusivamente il "possesso della qualità di 'lavoro dipendente' (o 'non dipendente') senza indicazione di nessun altro requisito necessario (tranne i 6 mesi di apertura del conto)".

A quest'ultimo proposito, sempre il ricorrente affermava di aver contattato il call-center del resistente per sondare l'eventuale possibilità di deroga dalla suddetta tempistica minima di instaurazione del rapporto di conto corrente, ricevendo risposta negativa dall'operatrice la quale, però, in tale circostanza, aveva ribadito che "il solo requisito [necessario per la concessione del minifido era quello connesso allo] stato di lavoratore".

In data 8 ottobre 2009, l'intermediario comunicava al ricorrente la mancata concessione del finanziamento, ritenendo che la domanda di minifido non soddisfacesse i criteri di assegnazione. In tale comunicazione, l'intermediario faceva inoltre presente che, ai fini dell'esito positivo dell'istruttoria, oltre ai requisiti iniziali che consentivano al cliente di avanzare la richiesta venivano valutate ulteriori informazioni inerenti il merito creditizio, anche acquisite dall'interrogazione di centrali rischi.

Non soddisfatto della risposta ricevuta, il ricorrente, in data 2 novembre 2009, presentava formale reclamo all'intermediario avverso la decisione di mancata concessione del finanziamento, sostenendo innanzitutto che i requisiti indicati sul sito web dell'intermediario per avere accesso a tale minifido facevano esclusivo riferimento al possesso della qualità di lavoro dipendente (o non dipendente) e che, di conseguenza, la pubblicità così posta in essere era tale da trarre in inganno il cliente invitandolo a presentare domanda senza avere la corretta percezione di quali fossero gli effettivi parametri per l'accettazione della stessa.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il ricorrente, inoltre, sosteneva nel reclamo di essere in possesso di tutte le caratteristiche necessarie ai fini della concessione del finanziamento, considerando dunque il rifiuto dell'intermediario lesivo della sua dignità e reputazione.

Il ricorrente chiedeva, pertanto, di conoscere, per iscritto, le motivazioni dettagliate che avevano dato origine al rifiuto oltre che di essere messo a conoscenza di quali banche dati erano state consultate e con quali esiti.

Sempre il ricorrente chiedeva, infine, nuovamente la concessione di un fido pari a euro 1.500,00 al fine di sanare la spiacevole situazione venutasi a creare.

L'intermediario riscontrava il reclamo in data 15 dicembre 2009, comunicando che, secondo le proprie risultanze, il ricorrente dal 2 marzo 2009 avrebbe inoltrato n. 7 richieste di mini fido, di cui n.2 rifiutate in automatico con la dicitura "anzianità di conto corrente inferiore a due mesi" (dato che il rapporto era stato aperto il 28 gennaio 2009) e n. 2 rigettate "da applicativo automatico di merito creditizio basato su un punteggio finale che soppesa decine di variabili".

L'intermediario, rilevava comunque che la concessione di ogni forma di credito postula la presenza di determinati presupposti, la cui valutazione rientra nella facoltà discrezionale e insindacabile della banca la quale è tenuta a operare nell'ambito di corrette politiche gestionali al fine di salvaguardare l'interesse della stessa e quello più generale del sistema creditizio.

Insoddisfatto della risposta dell'intermediario, il ricorrente, con il sopra citato ricorso, si rivolgeva all'Arbitro Bancario Finanziario chiedendo di intervenire presso l'intermediario medesimo al fine di ottenere la concessione del minifido e – là dove ciò non fosse possibile – al fine "di far rimuovere dal sito internet della banca la pubblicità con la quale si faceva riferimento al fido per essere tranquillo" facendole introdurre un sistema di calcolo per la preventiva verifica delle caratteristiche di accesso al credito.

L'intermediario forniva le proprie controdeduzioni il 16 aprile 2010, ribadendo il contenuto della risposta al reclamo e sottolineando che la concessione del "minifido web" era soggetta a valutazione sulla base di criteri discrezionalmente determinati "tramite applicativo *scoring*, che prevedeva una griglia con punteggio finale, determinata da algoritmi che danno valore sia alle variabili definite dai processi in vigore presso la banca stessa". Sempre l'intermediario escludeva, inoltre, che i fogli informativi, presenti nel sito web, fossero in grado di generare nella potenziale clientela "aspettative di immediata e sicura erogazione" in quanto vi si poteva leggere che la banca si riservava la possibilità di valutare le richieste ricevute ed eventualmente di rifiutarle.

Considerato il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 17 giugno 2010.

DIRITTO

La questione posta all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario concerne la condotta tenuta dall'intermediario resistente nella fase precontrattuale: in particolare, a venire in questione sono la correttezza delle informazioni pubblicitarie presenti nel sito web dell'intermediario medesimo e il suo comportamento nel corso di una istruttoria di finanziamento che si è poi conclusa con il rifiuto dell'erogazione del credito a favore del ricorrente.

Secondo quanto sostenuto nel ricorso, infatti, il ricorrente avrebbe acceso presso l'intermediario un conto corrente indotto da una pubblicità presente sul sito web dell'intermediario medesimo, avente per oggetto la concessione di un minifido prospettato come erogabile in presenza di soli due requisiti: il "possesso della qualità di 'lavoro dipendente' (o 'non dipendente')" e "i 6 mesi di apertura del conto".



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Di fronte al successivo rifiuto dell'intermediario di concedere il finanziamento pur in presenza dei due appena esposti requisiti, non soddisfacendo la domanda di minifido ulteriori oggettivi criteri di valutazione del merito creditizio prescelti dalla banca, il ricorrente chiede all'Arbitro di intervenire presso l'intermediario al fine di ottenere la concessione del minifido e, qualora questo non sia possibile, al fine di far rimuovere dal sito internet della banca la pubblicità con la quale si fa riferimento al "fido per stare tranquillo".

Con riferimento alla prima richiesta del ricorrente, questo Collegio ritiene che la medesima non possa essere accolta. Indipendentemente, infatti, dal preciso contenuto della pubblicità presente sul sito web dell'intermediario, nel nostro ordinamento non è in alcun modo rinvenibile un obbligo di erogare credito in forza del quale possa da questo Collegio essere imposta all'intermediario medesimo la concessione di un finanziamento.

Un obbligo generale di far credito è, infatti, certamente estraneo allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve ispirarsi ai principi di una *"sana e prudente gestione"* e deve essere esercitata, con tutta la discrezionalità e l'insindacabilità che caratterizzano le politiche gestionali di ciascun intermediario, avendo riguardo *"alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario"* (arg. ex art. 5, d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385).

Parimenti da respingere appare anche la seconda richiesta del ricorrente, volta a far rimuovere dal sito internet della banca la pubblicità con la quale si fa riferimento al c.d. "fido per stare tranquillo".

Da un esame del sito web e dei fogli informativi su di esso caricati, infatti, non può dirsi totalmente assente l'indicazione di una riserva da parte della banca di valutazione delle richieste ricevute e, di conseguenza, non pare potersi generare, per la potenziale clientela, una vera e propria aspettativa di immediata e sicura erogazione.

Ciò nondimeno, nell'ambito delle indicazioni volte a favorire le relazioni tra gli intermediari e la clientela (di cui alle Disposizioni della Banca d'Italia del 18.6.2009, Sez.VI, par.4), appare opportuno segnalare all'intermediario resistente l'inopportunità di fare ricorso a forme di pubblicità precontrattuale che presentano qualche profilo di decettività: profilo che può rinvenirsi già nella denominazione del minifido come "fido per stare tranquilli", oltre che nell'insistenza posta su alcuni requisiti oggettivi necessari per ottenere il finanziamento, presentati quasi come esclusivi, inducendo a ritenere pressoché automatica l'erogazione del credito che invece sarà subordinata ad una normale istruttoria da parte dell'intermediario medesimo.

PQM

Il Collegio non accoglie il ricorso.

Il Collegio delibera, altresì, di rivolgere all'intermediario, ai sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

II PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO