



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri	Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta	Membro designato dalla Banca d'Italia (estensore)
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Roberto Manzione	Membro designato da C.N.C.U.

nella seduta del 5 ottobre 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

Il 20.1.2010 il ricorrente rivolgeva all'intermediario una richiesta di finanziamento di circa € 6.795, da rimborsare mediante il pagamento di 48 rate mensili. In pari data quest' ultimo comunicava di non poter procedere alla concessione del prestito, non avendo "ravvisato gli estremi per la sua accettazione".

Con nota del 5.2.2010 il ricorrente manifestava "stupore" per il diniego ricevuto, ritenendo di possedere tutti i requisiti per conseguire il credito richiesto. Al riguardo, specificava di "non avere mai avuto accesso prima d'ora" ad altri prestiti e di "non essere mai stato protestato". Dunque, chiedeva "maggiori delucidazioni inerenti alla mancata accettazione della richiesta di finanziamento".

In data 9.3.2010, l'intermediario informava il ricorrente che l'esito negativo della richiesta di finanziamento riveniva dall' "applicazione dei [propri] criteri di valutazione del merito creditizio, ispirati a principi di prudenza nell'erogazione dei prestiti". E specificava che le "valutazioni per la concessione del credito avvengono analizzando, anche con metodi statistici/informatici, i vari dati forniti dal richiedente" e che, al termine del processo elaborativo, "il sistema valutativo informatico rilascia una risposta sintetica, richiesta di finanziamento approvata ovvero non approvata, senza fornire specifiche motivazioni".



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Col ricorso sono stati ribaditi i termini essenziali della vicenda in contestazione, lamentando l'esito negativo della richiesta di finanziamento e la mancanza di una risposta esaustiva da parte del convenuto in ordine alle motivazioni di tale rifiuto.

Il resistente ha confermato gli avvenimenti e il contenuto della corrispondenza intercorsa con il ricorrente. Ha altresì evidenziato che i dati personali utilizzati per istruire le pratiche di finanziamento, oltre ad essere forniti direttamente dai richiedenti, sono ricavati attraverso la consultazione delle informazioni presenti nei SIC ovvero in pubblici registri, elenchi, atti o documenti. L'intermediario ha quindi ribadito che, al termine del processo elaborativo, il sistema valutativo informatico rilascia l'esito dell'istruttoria in forma sintetica senza alcuna specifica motivazione. Perciò, ha chiesto all'Arbitro di respingere il ricorso.

DIRITTO

La domanda ha per oggetto un preteso obbligo di *clare loqui* dell'intermediario richiesto di far credito al cliente.

Con la comunicazione del 22-10-2007 (cfr *Bollettino di Vigilanza* n. 10 di ottobre 2007), con la quale la Banca d'Italia ha fornito indicazioni in merito al rifiuto di una richiesta di finanziamento, viene - in particolare - precisato che qualora la banca, nell'ambito della sua 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. E', altresì, opportuno che, in caso di situazioni di particolare disagio di tipo economico o personale, gli intermediari seguano la prassi di fornire al cliente indicazioni circa confidi, associazioni o fondazioni che operano nella prevenzione antiusura ovvero in merito a iniziative di micro-credito conosciute e operanti nella zona".

Si tratta di una fonte insufficiente alla creazione di un diritto soggettivo corrispondente all'obbligo fatto valere avanti l'A.B.F., il che è ragione necessaria di rigetto della domanda (e non già di irricevibilità).

Tuttavia, la posizione dell'intermediario, che denota l'impiego di un sistema pregiudizialmente incompatibile con la stessa "possibilità" di fornire, caso per caso, "indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito", appare suscettibile di negativo apprezzamento sotto il profilo della sua attuale adeguatezza alle istruzioni di vigilanza, le quali non paiono consentire un'ulteriore gestione dei rapporti con la clientela sull'assunto della normale insostenibilità delle ragioni del rifiuto opposto all'altrui istanza di accesso al credito. In tal senso va perciò rivolto un monito all'intermediario perché assuma determinazioni operative effettivamente conformi alla verifica, necessariamente individuale, della "possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito".



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Delibera allo stesso tempo, di rivolgere all'intermediario, nei sensi di cui in motivazione, indicazioni utili a favorire le relazioni con la clientela.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI