

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) STAGNO D'ALCONTRES	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La società ricorrente illustra che nell'anno 2023 ha sottoscritto una prima richiesta di accesso al microcredito nazionale presso l'intermediario, con richiesta dell'assegnazione di un tutor. La richiesta veniva rigettata dalla resistente senza fornire alcuna motivazione scritta. Una nuova richiesta veniva inviata nel mese di giugno 2025, anch'essa rigettata dall'intermediario. Di conseguenza, la società presentava formale reclamo, riscontrato da parte resistente, la quale non forniva motivazioni nel merito ma si limitava a richiamare il suo diritto a non essere obbligata a concedere finanziamenti. Un'ultima richiesta di accesso al microcredito, presentata presso un'altra filiale dell'intermediario, veniva parimenti rigettata, anche stavolta senza fornire una motivazione formale. Con il ricorso, la società domanda l'accertamento dell'inadempimento dell'intermediario agli obblighi di trasparenza, correttezza e buona fede, nonché del diritto della ricorrente all'ottenimento di una motivazione scritta e dettagliata per la mancata assegnazione di un tutor e per la mancata apertura della pratica di microcredito, con condanna al risarcimento del danno per tempo perduto, stress e opportunità perdute.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario, in via pregiudiziale, eccepisce l'inammissibilità della domanda di risarcimento per indeterminatezza in quanto formulata in termini generici. Nel merito, parte resistente deduce che, nel mese di novembre 2023, la società ha presentato un primo reclamo, lamentando la mancata assegnazione del tutor. La resistente specifica che tale assegnazione avviene ad opera dell'Ente Nazionale per il Microcredito, dopo che l'intermediario cui è presentata la domanda la ritiene ammissibile e la trasmette all'anzidetto Ente. Nel caso in esame, già con risposta del

09/11/2023, l'intermediario rilevava l'assenza delle condizioni preliminari per procedere con l'istruttoria del finanziamento. Non essendo stata avviata l'istruttoria, non è stata prodotta alcuna comunicazione scritta. Ad ogni modo, le motivazioni alla base del rifiuto sono state comunicate verbalmente e in modo tempestivo alla rappresentante legale. In data 04/07/2025 quest'ultima trasmetteva il *business plan* e la visura camerale, avanzando una seconda richiesta di accesso al microcredito. A distanza di circa una settimana, dopo aver esaminato attentamente la documentazione, la Filiale ha comunicato verbalmente alla rappresentante legale della società l'impossibilità di procedere con l'istruttoria per l'assenza dei requisiti necessari. Sulla base di tali determinazioni veniva fornito il secondo riscontro all'ulteriore reclamo presentato dalla società. In data 24/09/2025 la ricorrente presentava una terza richiesta presso un'altra filiale dell'intermediario, che non trovava ugualmente accoglimento, alla luce del fatto che la resistente applica politiche interne oggettive e uniformi in tema di accesso al credito. L'intermediario reputa che le motivazioni fornite nei riscontri ai reclami del ricorrente siano conformi ai principi di correttezza, trasparenza e buona fede, ragion per cui nessuna censura può essere mossa alla condotta dell'intermediario. Alla luce di tali elementi di fatto e di diritto, l'intermediario domanda la declaratoria di inammissibilità del ricorso e, nel merito, il suo rigetto perché infondato.

Con un'articolata replica, alla luce del contenuto delle controdeduzioni, la società ricorrente ha precisato quanto che, con riferimento ai fatti oggetto del ricorso, in data 02.08.2023 la rappresentante legale aveva regolarizzato una propria posizione "passata a perdita" mediante il pagamento di quanto dovuto. Nonostante ciò, a causa di un disguido interno, tale regolarizzazione non era stata correttamente visualizzata. Sempre in merito ai rapporti tra le parti, il ricorrente osserva che, contrariamente a quanto affermato dalla resistente, all'esito della prima richiesta di accesso al microcredito non era stato presentato alcun *business plan*, ragion per cui le motivazioni fornite dallo stesso in sede di controdeduzioni in relazione al rifiuto di avviare la pratica di microcredito sono del tutto fuorvianti. L'intermediario ha posto in essere una reiterata condotta di ostacolo, come tale lesiva dei diritti della rappresentante legale della società, soggetto debole. L'intermediario avrebbe dovuto agire come un soggetto attuatore di una politica pubblica, mentre ha tenuto una condotta ampiamente discrezionale, in tal modo violando l'art. 5 comma 3 del decreto ministeriale sul microcredito. L'affermazione secondo cui la terza richiesta di microcredito (presentata dalla ricorrente presso un'altra filiale) sia stata rigettata in quanto l'istituto applica regole interne uniformi, è smentita dal contenuto dei vari riscontri forniti dall'istituto. Parte ricorrente produce pure evidenza delle spese mediche che, secondo la sua ricostruzione, costituiscono conseguenza dei danni prodotti dalla condotta della resistente. In conclusione, la società ricorrente ha integrato la domanda, richiedendo l'accertamento della violazione della privacy, l'adozione di misure correttive volte a riaprire la pratica o, per lo meno, a fornire motivazioni conformi alla legge, il risarcimento del danno patrimoniale da mancato avvio di un'iniziativa imprenditoriale e del danno non patrimoniale da disagio psichico, nonché la trasmissione del provvedimento agli organi di vigilanza della Banca d'Italia.

In sede di controrepliche, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità delle nuove domande formulate in sede di repliche e l'inammissibilità per delle domande volte ad ottenere un *facere* infungibile; mentre, nel merito, ha sottolineato che alle molteplici richieste di accesso al microcredito avanzate dalla società ricorrente sono stati dati riscontri uniformi e costanti. La documentazione prodotta è sempre stata analizzata scrupolosamente. L'intermediario ha fornito sempre tempestivi riscontri verbali, ragion per cui nessuna censura può essere mossa alla sua condotta. Anche nelle operazioni assistite da garanzia pubblica gli intermediari sono tenuti a bilanciare la necessità di accesso al credito con i principi di prudenza previsti dalle disposizioni di vigilanza. Gli eventuali richiami della ricorrente ad altri rapporti (intrattenuti con la rappresentante legale o con il di lei coniuge) non sono dirimenti per la controversia in esame, e attengono a distinti rapporti.

DIRITTO

In via pregiudiziale, l'intermediario contesta che le richieste del ricorrente sono volte ad ottenere un *facere* infungibile. L'eccezione di inammissibilità sembra riferirsi alla domanda di adottare "idonee misure correttive, invitando l'istituto a riaprire la procedura di istruttoria": domanda formulata in sede di repliche. Al di là della natura di domanda volta a ottenere la condanna dell'intermediario a una prestazione di *facere* infungibile (la riapertura dell'istruttoria volta ad ottenere l'accesso al microcredito), generalmente ritenuta sottratta all'ambito oggettivo dell'Arbitro, che le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", le c.d. Disposizioni ABF, circoscrivono alle questioni "aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà", è dirimente la circostanza che tale richiesta non è stata oggetto dei precedenti reclami del 09/11/2023 e del 22/07.2025. Ciò determina l'inammissibilità della domanda per violazione del principio di conformità tra reclamo e ricorso.

Sempre in sede di controrepliche, l'intermediario respinge integralmente le contestazioni avanzate dal ricorrente in sede di repliche in ordine a un presunto atteggiamento discriminatorio della resistente, osservando che tale contestazione non è mai stata formulata in precedenza. Per questa ragione l'intermediario dichiara di non accettare il contraddittorio su tale punto. Le già richiamate Disposizioni ABF (Sez. VI par. 1) prevedono che «entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale». Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF non è quindi ammessa la c.d. *mutatio libelli*, essendo consentito esclusivamente una puntualizzazione delle domande già formulate in sede di ricorso (cfr. Collegio di Palermo decisioni nn. 7849/2023 e 5449/2022, Collegio di Milano, decisioni n. 5304/2023 e n. 8741/2020, Collegio di Roma, decisione n. 4821/2019 nonché Cass., SS.UU. n. 22404/2008).

Va tuttavia rilevato che le censure formulate da parte ricorrente in merito ad un'asserita condotta discriminatoria dell'intermediario risultano connesse e collegate a quanto già articolato in sede di ricorso, ossia la violazione dei canoni di correttezza, buona fede e trasparenza. L'eccezione va, dunque, respinta.

Sempre in sede di repliche il ricorrente domanda la trasmissione degli atti del presente procedimento agli organi di vigilanza in seno dalla Banca d'Italia. Questa è invece certamente un ampliamento della domanda e per di più estranea alla competenza dell'Arbitro e, dunque, tale richiesta è inammissibile. L'intermediario solleva, infine, l'eccezione di inammissibilità della domanda risarcitoria per genericità e difetto di prova e quantificazione del danno. La censura è però infondata, in quanto esse attiene già a profili di merito.

Nel merito, la controversia verte sulla la condotta della resistente nella gestione della richiesta di accesso ad un finanziamento nella forma del microcredito. La ricorrente contesta l'inadempimento dell'intermediario agli obblighi di trasparenza, di correttezza e buona fede e, più in generale, di aver agito in contrasto con le finalità dello stesso istituto menzionato. La condotta dell'intermediario, definita dalla resistente "ostativa", si è protratta tra il 2023 e il 2025 e, a fronte di tre diverse richieste da parte della società ricorrente, e si sarebbe connotata per: l'assenza di motivazioni scritte a fronte del rifiuto di avviare l'istruttoria per l'accesso del credito; l'utilizzo improprio di informazioni attinenti alla rappresentante legale e al coniuge per negare l'accesso al microcredito; la mancata valutazione della documentazione prodotta a partire dalla seconda richiesta di accesso al microcredito; il trattamento discriminatorio e contrario alla funzione sociale dell'anzidetto microcredito; l'atteggiamento incoerente tra le filiali della resistente in ordine alle motivazioni postume del rifiuto della concessione del finanziamento. Tutte queste censure sono contestate dall'intermediario, che afferma di aver fornito

puntuale riscontro alle richieste della ricorrente, e di aver attentamente analizzato la documentazione prodotta dalla stessa, giustificando il rifiuto di attivare l'istruttoria con la necessità di contemperare l'esigenza di accesso al credito dei propri clienti con una sana e prudente gestione, anche in presenza di particolari forme di credito assistiti da garanzie pubbliche.

Il microcredito è una forma di finanziamento di importo non rilevante, in favore di soggetti che per le loro caratteristiche avrebbero difficoltà ad ottenere credito secondo i circuiti ordinari del sistema creditizio, perché ritenuti non solvibili o non in grado di rilasciare adeguate garanzie. L'istituto è disciplinato nell'art. 111 TUB e nel DM 176/2014, e successive modifiche e integrazioni. Sebbene si tratti di una forma di finanziamento preordinato a sostenere l'avvio o l'esercizio di un'attività di lavoro autonomo o di microimpresa, organizzata in forma individuale, di associazione, di società di persone, di società a responsabilità limitata, di società a responsabilità limitata semplificata o di società cooperativa, l'accesso a questa forma di credito resta governata dai principi che governano all'attività bancaria. Anche con riguardo a questa forma particolare di finanziamento, non è configurabile un obbligo generale di far credito, che resta «estraneo allo statuto delle imprese bancarie (e degli intermediari creditizi), la cui attività deve ispirarsi ai principi di una "sana e prudente gestione" e deve essere esercitata avendo riguardo "alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario" (art. 5 T.U.B.)». Anche in sede finanziamenti nella forma del microcredito, l'intermediario destinatario della richiesta di finanziamento gode di discrezionalità tecnica, la quale, però, non esonera al rispetto, anche in sede di concessione, revoca o rinegoziazione del credito, al rispetto del precetto di agire secondo buona fede e correttezza (artt. 1175, 1337, 1375, c.c.), il quale deve improntare la condotta dell'impresa nelle relazioni con la propria, sin dalla fase antecedente alla conclusione del contratto (nello stesso senso Collegio di Torino decisione n. 13115/202). Il Collegio di coordinamento ha ribadito che «la discrezionalità tecnica di cui indiscutibilmente gli intermediari dispongono [...] 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» (Collegio di coordinamento, decisione n. 6183/2013, in tema di motivazione del diniego di credito ai consumatori). In definitiva, l'orientamento dei Collegi rimarca che il comportamento della banca, in tutte le fasi della sua operatività nei rapporti con i clienti, debba essere ispirato a correttezza (art. 1175 c.c.), oltre che all'osservanza della diligenza professionale (art. 1176 comma 2, c.c.). Diligenza professionale e buona fede/correttezza impongono all'intermediario anche l'obbligo di fornire adeguata assistenza al cliente in generale, che si concretizza altresì nel fornire informazioni, assistenza e sollecito riscontro al cliente. Nel caso in esame, in data 24.10.2023 la società presentava una richiesta di accesso al microcredito. È incontestato tra le parti che a tale richiesta sia seguita una comunicazione esclusivamente verbale di diniego. In data 09.11.2023 la ricorrente presentava il primo reclamo, che veniva riscontrato prima in modo interlocutorio e poi in via definitiva in data 05.01.2024. In quest'occasione l'intermediario si è limitato ad affermare che non sussistessero le condizioni per dare corso al finanziamento. L'intermediario giustifica l'assenza di una preventiva comunicazione scritta in ragione del fatto che non si era proceduto a istruire la pratica. In ogni caso, osserva che la comunicazione di riscontro al reclamo "benché sintetica, appare chiara, comprensibile e sostanziale". In sede di controdeduzioni, l'intermediario ha ulteriormente argomentato, osservando che i documenti presentati (visura e *business plan*) non consentivano di concludere in senso favorevole all'accoglimento della richiesta. La ricostruzione è stata contestata dalla ricorrente, e definita non veritiera, in quanto la prima richiesta di microcredito non era stata accompagnata dalla produzione del *business plan*. Sull'erroneità di tale ricostruzione sembra convenire anche l'intermediario in sede di controrepliche. Va sottolineato che nel riscontro dell'intermediario ha fatto riferimento alla "sistemazione" di una posizione ed è incontestato che tale posizione si riferisse ad un rapporto tra la rappresentante legale (in qualità di persona fisica) e

l'intermediario, che era stato regolarizzato, dopo essere stato "passato a perdita", in data 02.08.2023. Nel mese di luglio 2025 la società ricorrente presentava una seconda richiesta di accesso al microcredito. Anche in questo caso, l'intermediario afferma di aver comunicato esclusivamente in via verbale il motivo del rigetto e soltanto in riscontro al secondo reclamo della ricorrente (presentato in data 22.07.2025) ha fornito delle motivazioni scritte. Anche in questa seconda comunicazione, l'intermediario si è limitato a riferire l'assenza delle condizioni necessarie per procedere al finanziamento. In data 24.09.2025, infine, parte ricorrente presentava un'altra richiesta di accesso al microcredito presso un'altra filiale dell'intermediario. L'intermediario osserva di aver riscontrato anche tale richiesta in maniera negativa, richiamando le ragioni già esposte.

Nelle proprie deduzioni, la ricorrente fa riferimento ai rapporti personali della rappresentante legale con l'intermediario ed in effetti nel primo riscontro ricevuto dall'intermediario vi è un riferimento ad un rapporto estraneo alla società ricorrente e riferito esclusivamente alla rappresentante. La società ricorrente sostiene nelle repliche che la decisione di mancata erogazione del finanziamento sia disposta anche da considerazioni riferite proprio a tali rapporti tra la rappresentante legale e l'intermediario, nonché a collegamenti anagrafici incorretti e obsoleti. A supporto di tale ricostruzione non produce però alcuna evidenza documentale ma solo una sua ricostruzione dove sembrerebbe illustrare che il personale dell'intermediario ha giustificato il diniego alle richieste di finanziamento richiamando tali altri rapporti. Si ricorda, ad ogni modo, che nei riscontri ai reclami l'intermediario non collega il rifiuto dell'apertura dell'istruttoria con un richiamo a tali rapporti, giustificando gli eventuali riferimenti contenuti nelle comunicazioni a ragioni di trasparenza e logica operativa. Soltanto in sede di controrepliche, l'intermediario ha fornito una motivazione circostanziata del mancato accoglimento della richiesta, incentrata sull'assenza di uno storico economico consolidato dell'impresa. Più nel dettaglio, l'analisi dell'andamento dei rapporti evidenzia ripetute aperture e chiusure di rapporti presso diverse filiali, il che è indice negativo per l'intermediario sotto il profilo della continuità gestionale. Ciò si associa a un progetto di investimento reputato "poco credibile e insufficientemente strutturato e, pertanto, non meritevole di una concessione di credito che avrebbe comportato un rischio non giustificabile" per l'intermediario.

Alla luce degli elementi acquisiti, non vi sono supporti documentali a sostegno dell'ipotizzata influenza sulla mancata concessione di credito del collegamento anagrafico della società con altri soggetti (rappresentante legale e il coniuge) a causa dei loro rapporti anche "passati a sofferenza" con l'intermediario. Va tuttavia evidenziato che l'intermediario ha fornito una motivazione non generica, ma esaustiva soltanto in sede di controdeduzioni. Il difetto di una motivazione completa ed esaustiva nel corso dello svolgimento della fase pre-negoziale integra un comportamento contrario all'obbligo di agire in buona fede, in quanto non ha messo la ricorrente in condizione di rafforzare la propria richiesta, corredandola di un progetto più adeguato, oppure di valutare la possibilità di mutare il prodotto creditizio in linea con il proprio storico economico. Il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 6182/2013, ha riconosciuto «il diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito. Peraltro, pare opportuno precisare come la conclusione nel senso della doverosità di una simile indicazione personalizzata e significativa delle motivazioni della decisione negativa non implichi una incisione dell'autonomia decisionale dell'intermediario, in quanto tale conclusione deve essere comunque intesa nel rispetto del principio della sua discrezionalità imprenditoriale nella concessione del credito. I chiarimenti da fornire al cliente, insomma, lasciano ferma la insindacabilità degli orientamenti dell'intermediario in ordine alla concessione del credito, la sua facoltà, cioè, di valutare ogni richiesta di credito – come puntualizza uno degli intermediari convenuti – "sulla base di criteri suoi propri", le caratteristiche personali del richiedente (anche con riguardo alla sua storia creditizia)

risultando, allora, da valutare con riferimento, in particolare, a “le politiche di rischio adottate da ciascun ente, la sua credit policy, i propri livelli patrimoniali”. L’assolvimento, da parte dell’intermediario, del suo dovere di “assistenza”, sotto il profilo qui in discussione, nei confronti del cliente, inoltre, sembra da valutare senza trascurare, in relazione ai singoli casi, il grado di complessità dei processi decisionali di volta in volta implicati nella erogazione del credito. Sul giudizio di adeguatezza in ordine alla necessaria specificità delle indicazioni personalizzate da fornire, allora, è da ritenere che sia destinata inevitabilmente a influire anche la considerazione della tipologia del finanziamento concretamente in discussione». Nel caso di specie, non può essere sindacata il rifiuto dell’avvio della pratica di concessione del microcredito, ma è censurabile come contrario a buona fede la mancata comunicazione delle specifiche ragioni che hanno dato luogo al rifiuto. La comunicazione di una motivazione generica e priva di specifici riferimenti alle ragioni soggettive o oggettive a supporto del diniego integra un comportamento scorretto. E tuttavia, rispetto alla specifica domanda relativa alla comunicazione della motivazione scritta e dettagliata, può dichiararsi cessata la materia del contendere avendo l’intermediario illustrato le ragioni del diniego nelle controdeduzioni.

Accertato l’inadempimento dell’obbligo di buona di buona fede e accertata altresì la cessazione della materia del contendere con riguardo all’ottenimento di un’adeguata motivazione, resa in sede di controdeduzione, residua l’esame della domanda di risarcimento del danno. Nel ricorso la domanda risarcitoria è formulata in termini generici ed è priva di supporto probatorio. L’orientamento univoco dei Collegi territoriali esclude l’ammissibilità, nel nostro ordinamento, del danno *in re ipsa*, imponendo al ricorrente l’onere di provare per lo meno l’an della pretesa risarcitoria, vale a dire la sussistenza del pregiudizio. In sede di repliche, la società ricorrente ha prospettato il risarcimento del danno patrimoniale da mancato avvio di un’iniziativa imprenditoriale, senza provare tuttavia la perdita lamentata. Se l’iniziativa imprenditoriale perduta dovesse coincidere con quella a cui doveva essere destinato il credito richiesto, mancherebbe comunque il nesso di causalità tra il comportamento di inadempimento (la scorrettezza della motivazione succinta e generica) e la perdita, che è conseguenza del diniego del finanziamento che non è sindacabile e va pertanto considerato legittimo. Sempre in sede di repliche la rappresentante legale della società lamenta che la condotta dell’intermediario le ha prodotto una forte condizione di stress personale, come provato dalle fatture rilasciate da un professionista che attestano il sostenimento di spese per sedute di sostegno psicologico. Tale pregiudizio non riguarda tuttavia la società ricorrente, ma la sua rappresentante legale, che è soggetto giuridico diverso dalla società ricorrente. La domanda risarcitoria non può pertanto essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE