

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) RUBINO DE RITIS	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA VESSIA

Seduta del 23/04/2026

FATTO

Il legale rappresentante della ricorrente lamenta una condotta scorretta dell'intermediario nella gestione della richiesta di finanziamento con garanzia del Fondo PMI; in particolare, dopo aver comunicato in data 15/09/2025 idoneità alla garanzia e richiesto la firma della domanda di agevolazione, la resistente ha improvvisamente comunicato un diniego immotivato il 20/09/2025. Ciò nonostante, l'intermediario ha presentato al Fondo la domanda di garanzia che è stata concessa all'80%. La convenuta peraltro ha fornito informazioni non veritiere sostenendo che nessuna garanzia fosse attiva e non ha risposto ai reclami inviati dalla ricorrente.

A causa del permanere della garanzia intestata alla convenuta, parte ricorrente non ha avuto accesso al credito presso altri intermediari, riportando un pregiudizio operativo e reputazionale.

La ricorrente pertanto chiede all'Arbitro che accerti la condotta scorretta dell'intermediario nella gestione della richiesta di finanziamento e della garanzia MCC; che ordini alla banca di fornire una motivazione completa e specifica del diniego comunicato il 20/09/2025; che disponga la rettifica delle informazioni inesatte fornite al cliente, in particolare quelle relative all'asserita assenza di garanzia attiva; che obblighi la banca a chiarire e gestire correttamente la posizione MCC n. [***]956, comunicando l'eventuale ritiro/cancellazione presso il Fondo. Infine, chiede che si disponga la rettifica di eventuali segnalazioni pregiudizievoli nei SIC e presso la Centrale Rischi derivanti dal diniego; che si riconosca il rimborso del contributo di 20 euro e di ogni altra spesa sostenuta; e si disponga la pubblicazione in caso di inottemperanza.

L'intermediario, costituitosi, evidenzia che la società ricorrente ha avviato sul sito internet della banca la procedura di *onboarding* necessaria per trasmettere una richiesta di finanziamento per un importo pari a € 100.000,00, assistito dalla garanzia del Fondo Centrale di Garanzia per le PMI, gestito da

MCC.

In fase di richiesta, parte ricorrente prendeva visione ed accettava l'informativa privacy e quella relativa alla segnalazione presso i SIC. La resistente precisa di avere svolto correttamente tutte le attività relative alla richiesta della garanzia presso il Fondo, richiedendo alla ricorrente le informazioni e la documentazione necessarie a tal fine e trasmettendo poi la dovuta domanda di ammissione, restando inteso che l'erogazione del credito sarebbe stata, comunque, subordinata alla positiva valutazione da parte della resistente.

La resistente ha declinato la richiesta di finanziamento dopo aver effettuato la prevista valutazione del merito creditizio, aggiuntiva e determinante rispetto a quella eseguita dal Fondo di garanzia, fornendo la relativa comunicazione alla cliente, in data 20/09/2025. L'intermediario evidenzia che nella comunicazione era ribadito che "...i SIC potranno conservare i dati relativi alla tua richiesta di finanziamento fino a un massimo di 90 giorni in caso di rifiuto della Banca o rinuncia da parte tua". Saggiunge che, in seguito al diniego del finanziamento, la banca ha correttamente eseguito le dovute segnalazioni presso i SIC e, in particolare, presso CRIF.

In data 22/09/2025, la resistente ha provveduto a comunicare tramite il proprio fornitore la rinuncia alla garanzia presso il Fondo; in data 03/10/2025, il fornitore ha confermato la rinuncia della garanzia relativa alla posizione della ricorrente.

Nel riscontro al reclamo, la resistente precisava che non risultavano garanzie attive per la ricorrente e che la pratica risultava declinata presso il citato Fondo.

L'intermediario ritiene di aver agito correttamente nell'effettuare una autonoma e discrezionale valutazione del merito creditizio, anche con riferimento all'esplicitazione delle motivazioni che hanno comportato il diniego della richiesta di finanziamento; di aver effettuato tempestivamente le dovute comunicazioni circa la rinuncia alla garanzia presso il Fondo e che, eventuali ritardi nella lavorazione della pratica, non sono attribuibili alla resistente.

Per quanto riguarda l'affermazione della ricorrente secondo cui risultava, alla data di presentazione del ricorso, ancora in essere la garanzia presso il Fondo, la resistente afferma di aver provveduto ad eseguire ulteriori verifiche dalle quali è emerso che la pratica della ricorrente risulta segnalata con "Esito Declinato" presso il Fondo.

In relazione alla richiesta di rettifica di eventuali segnalazioni pregiudizievoli nelle banche dati creditizie, precisa che la resistente non ha effettuato alcuna segnalazione presso la Centrale dei rischi mentre la ricorrente era stata preventivamente informata circa la segnalazione dell'esito della richiesta di finanziamento presso i SIC.

Rileva, in ogni caso, che, in ragione del decorso di 90 giorni, conformemente con quanto previsto dal Codice di Condotta per i Sistemi Informativi gestiti da soggetti privati, la segnalazione è stata cancellata e non è, allo stato, più visibile presso la banca dati gestita da CRIF.

Sostiene infine che la ricorrente non abbia fornito alcuna prova del lamentato danno e chiede di dichiarare la cessazione della materia del contendere ovvero respingere il ricorso in quanto infondato. L'intermediario chiede di "dichiarare la cessata materia del contendere con riferimento alla domanda di cancellazione della garanzia presso il Fondo del Medio Credito Centrale e della segnalazione presso i SIC e, in ogni caso, rigettare le domande formulate nei confronti della Banca in quanto infondate in fatto e in diritto e, comunque, non provate e, per l'effetto, respingerle per tutte le ragioni esposte e, per l'effetto e in ogni caso, rigettare la richiesta di rimborso avanzata dal ricorrente".

In sede di repliche, quanto alla gestione della richiesta di finanziamento negata, la società ricorrente eccepisce che, in data 15/09/2025, la resistente comunicava l'idoneità alla garanzia MCC; in data 22/09/2025 il Fondo acquisiva formalmente la richiesta di finanziamento; in data 30/09/2025 il Fondo deliberava positivamente la concessione della garanzia all'80%; solo successivamente la resistente comunicava la rinuncia. Sostiene pertanto che dagli atti emerga come la garanzia fosse ancora attiva dopo il diniego del finanziamento.

Ritiene che tale condotta abbia ingenerato un affidamento qualificato tutelato dall'art. 1337 c.c.,

comportando un'impossibilità di proseguire trattative alternative già avviate, un blocco derivante dalla presenza di una garanzia MCC pendente; un ritardo nell'accesso al credito per progetti già finanziati; una lesione della reputazione creditizia.

Insiste, pertanto, per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, nelle controrepliche, nega di aver ingenerato un affidamento nella concessione del credito, evidenziando che la comunicazione di diniego del finanziamento è stata trasmessa dalla resistente in data 20/09/2025 e solo successivamente, in data 30/09/2025, vi è stata la delibera positiva del Fondo di garanzia.

Ribadisce la correttezza del proprio operato nella fase istruttoria, precisando di aver confermato l'avvenuta rinuncia della garanzia relativa alla posizione della ricorrente in data 03/10/2025 avendo effettuato tempestivamente le dovute comunicazioni circa la rinuncia alla garanzia presso il fondo.

In ogni caso, successivamente alla presentazione del ricorso, la resistente afferma di aver provveduto ad eseguire ulteriori verifiche dalle quali è stato nuovamente confermato che presso il Fondo di garanzia la pratica della ricorrente risulta segnalata con "Esito Declinato". Rileva infine che in sede di repliche la ricorrente non ha prodotto allegazioni probatorie a sostegno di quanto sostenuto. Insiste, pertanto, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la mancata concessione da parte dell'intermediario resistente di un finanziamento e la connessa richiesta di "fornire una motivazione completa e specifica del diniego comunicato il 20/09/2025". Nel ricorso, sebbene non sia formulata una espressa richiesta risarcitoria, la ricorrente ritiene che la permanenza della garanzia MCC abbia "bloccato l'accesso al credito presso altri intermediari, causando pregiudizio operativo e reputazionale".

In particolare, la società ricorrente ritiene che la condotta della resistente abbia ingenerato un affidamento qualificato tutelato dall'art. 1337 c.c. e, solamente in sede di repliche, chiede che il Collegio "prenda atto del danno da affidamento subito dalla Ricorrente", senza fornire allegazioni specifiche ed evidenze al riguardo.

Per valutare la legittimità della riportata condotta, risulta imprescindibile partire dalla considerazione che non può considerarsi esistente, alla luce dell'attuale disciplina generale della materia, un diritto del cliente alla concessione del credito, data l'indubbia autonomia decisionale da riconoscersi all'intermediario in ordine alla relativa erogazione sulla base di proprie valutazioni (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 6182/2013). Da ciò, quindi, deriva che l'Arbitro non può sostituirsi all'intermediario nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia, in quanto demandata alla discrezionalità tecnica di quest'ultimo. Al contempo, è indubitabile anche che gli intermediari nell'esercizio dell'attività creditizia debbano ispirare la loro condotta ai principi 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 Roma, decisione n. 2625/2012 e Collegio di Coordinamento decisione n. 6182/13).

Lo stesso Collegio di Coordinamento (n. 6182/13) ha evidenziato la correlazione tra la "correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari", così, evidentemente, instaurandosi una stretta correlazione tra il perseguimento dell'obiettivo della "trasparenza" e la necessaria "correttezza" nello svolgimento del rapporto creditizio. *"Prospettiva, questa, del resto, chiaramente insita in quella stessa nuova intitolazione ("Trasparenza delle condizioni contrattuali e dei rapporti con i clienti") del titolo VI del TUB, a seguito della novellazione operata col d.lgs. n. 141/2010, sulla cui base si è senz'altro ritenuto di potere riassumere la conseguente promozione di uno spirito di collaborazione attiva dell'intermediario nei confronti del cliente – quale risultante sancita proprio in tema di "obblighi precontrattuali" dell'intermediario alla luce dell'art. 124 e, in particolare, del relativo comma 5, con la sua allusione al dovere di fornire sempre al consumatore "chiarimenti adeguati" – nel concetto di una sua doverosa "assistenza al consumatore".*

Pertanto, sia il Collegio di Coordinamento sia i collegi ABF hanno sempre ribadito *“la necessità per gli intermediari di specificare le motivazioni di esclusione del cliente dal credito”* ritenendo che *“si possa considerare sussistente un 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”*. Tale principio si declina, tra l’altro, *“in un riscontro tempestivo ed idoneo a far comprendere le ragioni del diniego”* (ex multis Collegio di Bari, decisione n. 14363/2022, Collegio di Napoli, decisione n. 14337/19; Collegio di Milano, decisione n. 1415/18).

In aggiunta, la giurisprudenza di legittimità ha in particolare chiarito che, affinché si possa configurare una responsabilità precontrattuale dell’intermediario, *“è necessario che tra le parti siano in corso trattative; che le trattative siano giunte ad uno stadio idoneo a far sorgere nella parte che invoca l’altrui responsabilità il ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto; che la controparte, cui si addebita la responsabilità, le interrompa senza un giustificato motivo; che, infine, pur nell’ordinaria diligenza della parte che invoca la responsabilità, non sussistano fatti idonei ad escludere il suo ragionevole affidamento sulla conclusione del contratto”* (così Cass. Civ. sent. n. 7545/16).

Al fine di accertare se le trattative fossero giunte ad uno stadio tale da aver ingenerato il legittimo affidamento sulla concessione del finanziamento, è opportuno partire dalla valutazione dei documenti versati in atti dalla ricorrente, con particolare riguardo all’inoltro di una richiesta di garanzia del fondo MCC per le PMI che avrebbe dovuto garantire l’80% del finanziamento bancario richiesto dalla società ricorrente. La doglianza riguarda, nello specifico, una comunicazione pervenuta dalla resistente in data 15.09.2025 che comunicava l’idoneità della richiesta di finanziamento a ricevere la garanzia del Fondo di garanzia per le PMI. Inoltre, in data 22/09/2025 il Fondo di Garanzia informava la società che era stata *“acquisita una domanda di ammissione al Fondo di garanzia presentata dalla”* banca resistente, nella quale la ricorrente risultava come soggetto beneficiario. In questa comunicazione, tuttavia, si precisava che *“La domanda e le risultanze dell’istruttoria saranno sottoposte alle determinazioni del competente organo deliberante (Consiglio di Gestione Fondo di Garanzia)”*.

L’intermediario, a sua volta, ha versato in atti la comunicazione di rifiuto del finanziamento del 20/09/2025, nella quale si precisava che *“in virtù delle analisi che abbiamo effettuato, non possiamo accogliere la richiesta di finanziamento”*; *“in conformità alle previsioni di cui al Provvedimento del Garante Privacy del 12 settembre 2019 “Codice di condotta per i sistemi informativi gestiti da soggetti privati in tema di crediti al consumo, affidabilità e puntualità nei pagamenti”, i SIC potranno conservare i dati relativi alla tua richiesta di finanziamento fino a un massimo di 90 giorni in caso di rifiuto della Banca o rinuncia da parte tua”*.

Tale documentazione non menziona alcuna forma di motivazione, né generica né specifica, posta a fondamento del diniego. Soltanto successivamente, in conseguenza del reclamo formalizzato dalla ricorrente in data 1/10/2025, l’intermediario ha inviato in data 19/11/2025 una comunicazione alla ricorrente in cui si esplicitava, molto succintamente, la motivazione del diniego con la seguente formulazione: *“non è stato possibile accogliere la suddetta richiesta di finanziamento, tra l’altro, per un basso livello di affidamento della società al sistema creditizio”*.

Da ultimo, la ricorrente ha allegato una comunicazione pervenuta dal Fondo di garanzia, in cui era indicato che il gestore aveva ammesso l’istante alla garanzia in data 30/09/2025 e che *“la garanzia sarebbe decaduta se, entro il 30/12/2025 l’operazione finanziaria non fosse stata deliberata e non ne fosse data comunicazione al gestore”*.

In conclusione, dalla documentazione sopra esaminata il Collegio ritiene che, nel momento della comunicazione del diniego del finanziamento non si fosse ancora conclusa l’istruttoria sul rilascio del finanziamento da parte dell’intermediario resistente, mentre era stata conclusa con esito positivo la procedura di accesso alla garanzia del Fondo MCC per le PMI. Pertanto, non si può ritenere che le trattative fossero giunte a uno stadio tale da aver ingenerato l’affidamento sulla concessione del finanziamento, atteso che i due canali paralleli attivati dall’intermediario, i.e. la procedura di

autorizzazione al finanziamento e l'accesso alla garanzia del Fondo MCC per le PMI, erano chiaramente riconoscibili tra loro e il rilascio del "semaforo verde" per la seconda non poteva assorbire né sostituire la prima autorizzazione che non è mai stata rilasciata, ed anzi è stata declinata.

In aggiunta, risulta che l'intermediario abbia comunicato in tempi brevi la mancata concessione del finanziamento ed abbia altresì comunicato tempestivamente la propria determinazione al gestore del Fondo PMI, entro il termine 30/12/2025 e chiarito, in sede di riscontro al reclamo, che il diniego è stato adottato alla luce delle verifiche interne condotte sul merito creditizio dell'istante (cfr. infra Collegio di Bari, decisione n. 14363/2022).

Vero è che l'intermediario non è stato particolarmente solerte nel comunicare le ragioni del rifiuto del finanziamento, tanto è vero che le stesse non sono giunte insieme alla comunicazione di rifiuto del finanziamento (del 20/09/2025), ma soltanto dopo il reclamo della ricorrente a distanza di due mesi (il 19/11/2025). Ciò nonostante, le motivazioni sono state fornite dall'intermediario nel rispetto del canone di correttezza e, stante la sopra citata giurisprudenza e l'orientamento dell'Arbitro sulla sufficienza di motivazioni anche generiche e succinte, il Collegio ritiene di non poter accogliere la richiesta "di fornire una motivazione completa e specifica del diniego". In aggiunta, non si può ritenere che tale condotta dell'intermediario sia stata lesiva dei diritti della ricorrente, stante la circostanza che la stessa non ha fornito alcuna prova del danno patito, e neanche ha formulato una domanda espressa di risarcimento del danno.

Quanto alle altre domande formulate dalla ricorrente, si chiede all'Arbitro di disporre "la rettifica delle informazioni inesatte fornite al cliente, in particolare quelle relative all'asserita assenza di garanzia attiva" e obbligare la resistente "chiarire e gestire correttamente la posizione MCC n. [***]956, comunicando l'eventuale ritiro/cancellazione presso il Fondo".

In sede di controdeduzioni, l'intermediario rappresenta di aver svolto ulteriori verifiche e allega una schermata da cui si evince che la richiesta di ammissione alla garanzia, inoltrata il 22/09/2025 e accolta il 30/09/2025, risulta avere "esito declinato", in data 02/10/2025.

Infine, la ricorrente chiede la "rettifica di eventuali segnalazioni pregiudizievoli nei SIC e presso la Centrale Rischio derivanti dal diniego".

Dalla visura CR allegata dalla ricorrente, aggiornata a novembre 2025, emerge che in data 11/09/2025 la resistente ha effettuato una mera richiesta di informazioni sul conto della società, per i periodi segnalati e non risultano segnalazioni. Quanto invece alle banche dati private, il Collegio osserva che il riferimento alla conservazione dei dati relativi al diniego del finanziamento era contenuto nell'informativa sulla privacy e sui SIC, di cui la cliente aveva preso visione in fase di richiesta del finanziamento, come risulta dalla pagina web e dal flag apposto sul consenso al trattamento dei dati personali.

Infine, come risulta dalla visura CRIF aggiornata al 07/01/2026 e versata in atti dalla resistente, non risulta alcuna segnalazione relativa al rapporto in contestazione, verosimilmente per avvenuto decorso dei tempi di conservazione dei dati (90 giorni in caso di rifiuto della richiesta di finanziamento), e dunque non risulta accoglibile neanche la domanda volta ad ottenere la rettifica di eventuali segnalazioni pregiudizievoli nei SIC fatta dal ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE