

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso pervenuto il 1°.12.2025, il ricorrente espone che in data 31.07.2025 si recava presso una concessionaria al fine di acquistare un veicolo, chiedendo per tramite dell'intermediario un finanziamento per un importo pari a € 14.658,00 e sottoscrivendo un contratto di prestito finalizzato. In data 19.08.2025, l'intermediario comunicava genericamente il rifiuto della richiesta, in ragione di una stringata motivazione, basata su una negativa valutazione del merito creditizio. A seguito di accesso ai dati della Centrale rischi, accertava l'assenza di segnalazioni. In data 14.10.25, presentava reclamo, chiedendo ulteriori informazioni. Nel riscontro al reclamo l'intermediario si rifiutava di esplicitare e dettagliare le ragioni specifiche poste alla base del diniego. Sostiene che il rifiuto opposto alla richiesta di finanziamento è infondato e privo di giustificazioni. Afferma che la mancata, illegittima erogazione del prestito richiesto ha causato un importante danno patrimoniale e non patrimoniale, che ha dovuto provvedere all'acquisto di un veicolo alternativo, più economico e con prestazioni inferiori, utilizzando (in unica soluzione) risorse proprie accantonate, per un valore pari a € 6.000,00.

Con il ricorso chiede di:

- Accertare l'illegittimità del comportamento tenuto dalla Società resistente, in ragione del difetto di motivazione relativa al diniego della richiesta di concessione del finanziamento.
- Cancellare eventuali iscrizioni pregiudizievoli, seguite alla mancata erogazione, ove successive alla richiesta di accesso alla Centrale rischi.

- Ristorare il danno subito dal ricorrente, stabilendo un indennizzo pari a € 1.500,00, in ragione dell'evidente condizione di disagio subita; o nella maggiore e minore somma ritenuta congrua, anche in via equitativa.

Chiede anche la ripetizione delle spese legali sostenute.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Afferma che:

- ha prontamente fornito comunicazione in merito al rifiuto del credito, specificando che la decisione di rifiuto è stata presa in applicazione dei criteri di valutazione del merito creditizio, ispirati a principi di prudenza nell'erogazione dei finanziamenti, in linea a quanto indicato nella Comunicazione del 22.10.2007 di Banca d'Italia;

- la successiva richiesta del ricorrente, volta ad ottenere maggiori informazioni in merito al rifiuto del credito, come già indicato in precedenza, è stata gestita tramite il riscontro del 15.10.2025, che si riallega, fornendo al Cliente i chiarimenti richiesti;

- la richiesta di finanziamento è valutata a fronte di un processo composto da parametri oggettivi, utilizzati comunemente nella prassi del settore, e da ulteriori parametri definiti nelle proprie policy di rischio;

- nel caso di specie, la valutazione negativa è derivata dall'esito complessivo dell'analisi delle informazioni reddituali e finanziarie dichiarate dal ricorrente in sede di richiesta di finanziamento, non superando i criteri del modello di accettazione, basati su variabili sociodemografiche e di piano finanziario e, pertanto, l'intermediario non ha potuto accoglierne la richiesta, come comunicato alla parte ricorrente sia in data 19.08.2025, sia in data 15.10.2025;

- la domanda risarcitoria è connotata da genericità e indeterminatezza, poiché parte ricorrente omette di dimostrare di aver effettivamente subito un qualsivoglia danno che sia ad ogni modo riconducibile al rifiuto del credito da parte della scrivente.

Con memorie di replica e controreplica, le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie posizioni.

DIRITTO

La controversia attiene al rifiuto di un finanziamento, che il ricorrente ritiene illegittimo, in quanto immotivato.

Non vi è contestazione tra le parti sui fatti alla base del contenzioso.

Per costante orientamento ABF, si ritiene che non sussista in capo agli intermediari un obbligo di contrarre (per le diverse ragioni giuridiche che sostengono tale affermazione, si vedano Collegio di Palermo, decc. n. 24757/2019, 14065/2020; Collegio di Milano, decc. n. 7456/2018; n. 2540/2020, Collegio di Roma, dec. n. 10731/2018; Collegio di Napoli, dec. n. 10106/2016). Tuttavia, è orientamento parimenti consolidato dei Collegi 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.). E' stato inoltre affermato il dovere di fornire adeguata assistenza al cliente in generale, che si concretizza altresì nell'esplicitare le ragioni del rifiuto di un finanziamento. I Collegi ABF censurano, pertanto, la condotta degli intermediari nel caso in cui il diniego alla concessione del credito sia formulato in modo generico e inidoneo a rappresentare le motivazioni della decisione (si vedano Collegio di Palermo, dec. n. 7178/2025; Collegio di Milano, dec. n. 105/2024; Collegio di Roma, dec. n. 3970/2024).

Nel caso di specie, non è agli atti la comunicazione mediante cui l'intermediario, in data 19/08/2025, ha negato la concessione del finanziamento richiesto dal cliente. Nel riscontro al reclamo, l'intermediario afferma che il diniego è dipeso da una valutazione integrata, fondata sia su elementi oggettivi, quali le informazioni ricavabili dalla consultazione di banche dati (SIC), sia su valutazioni discrezionali, quali il tipo di bene in relazione al quale è richiesto il finanziamento e la situazione di mercato. L'intermediario, in ogni caso, non ritiene di dover esplicitare ulteriormente i criteri utilizzati, i quali fanno parte del *know how* aziendale e devono a suo avviso rimanere riservati. Con le

controdeduzioni, l'intermediario ha affermato altresì che: *“nel caso di specie, la valutazione negativa è derivata dall'esito complessivo dell'analisi delle informazioni reddituali e finanziarie dichiarate dal ricorrente in sede di richiesta di finanziamento, non superando pertanto i criteri del modello di accettazione, basati su variabili sociodemografiche e di piano finanziario e, pertanto, non ha potuto accoglierne la richiesta, come comunicato alla parte ricorrente sia in data 19/08/2025 che in data 15/10/2025”*.

Nel caso di specie, l'intermediario appare essere venuto meno a tale dovere. E, infatti, sia con il riscontro al reclamo, sia successivamente, con le controdeduzioni, ha fornito una motivazione sostanzialmente inintelligibile, trincerandosi dietro una pretesa riservatezza delle proprie procedure di valutazione delle domande di credito. Per tali ragioni, il Collegio ritiene la condotta dell'intermediario illegittima.

Il ricorrente chiede il risarcimento dei danni subiti, sostenendo che la mancata erogazione del prestito richiesto gli avrebbe causato un importante danno patrimoniale e non patrimoniale, in quanto ha dovuto provvedere all'acquisto di un veicolo alternativo, più economico e con prestazioni inferiori, utilizzando (in unica soluzione) risorse proprie accantonate, per un valore pari a € 6.000,00. A riprova, allega il contratto di acquisto dell'autovettura stipulato in data 26.09.2025, da cui effettivamente risulta che la macchina fosse di un modello precedente a quella per cui era stato chiesto il finanziamento e comprata al prezzo di euro 6.000,00, versato in un'unica soluzione direttamente dal cliente. La domanda non può essere accolta, difettando palesemente il nesso di causalità tra il diniego del finanziamento e l'acquisto con pagamento in unica soluzione di una autovettura della stessa casa, che, in un mercato fortemente concorrenziale, ha rappresentato una libera scelta del ricorrente.

Il ricorrente chiede anche il ristoro delle spese per l'assistenza professionale, producendo prova che ha usufruito dell'assistenza di un legale.

Sulla base delle indicazioni fornite dal Collegio di coordinamento con la dec. n. 4580/25, secondo le quali il ristoro di tali spese si può accordare, tra l'altro, quando sussista l'oggettiva necessità del ricorso ad un legale per la complessità della controversia, si ritiene di riconoscere a tale titolo, in via equitativa, l'importo di € 200,00.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara che la spiegazione fornita dall'intermediario non presenta caratteri di chiarezza utili per dare una rappresentazione delle ragioni del diniego del finanziamento; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata di € 200,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE