

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 12 gennaio 2026, si riferisce che

- nel dicembre 2024, la ricorrente si recava in filiale per chiedere l'accesso ad alcune agevolazioni finanziarie per superare una difficoltà di liquidità;
- la banca reiterava più volte richieste di documentazione di eguale contenuto, che la cliente provvedeva puntualmente a soddisfare;
- ciò nonostante e a dispetto dei numerosi solleciti telefonici e via *email*, la banca non dava riscontro;
- l'11 novembre 2025, la cliente contattava la filiale rappresentando esigenze di liquidità prevedibili per dicembre 2025 e chiedeva il supporto finanziario, inviando prontamente la documentazione richiesta;
- il successivo 17 novembre, si teneva un incontro presso la filiale, nel corso del quale la ricorrente forniva la relazione dei crediti vantati verso i clienti;
- il 24 novembre la stessa riceveva un riscontro estremamente sintetico con cui la banca dichiarava che «*i dati di bilancio al momento non consentono di procedere*»;
- tra il 24 novembre e l'11 dicembre 2025, seguivano ulteriori richieste/integrazioni, solleciti e difficoltà di contatto;
- solo in data 11 dicembre 2025 la banca comunicava di non riuscire a proseguire con l'istruttoria;
- risulta la violazione, da parte della banca, dei doveri di correttezza, buona fede, collaborazione, trasparenza e diligenza professionale nella fase precontrattuale/istruttoria;
- la motivazione è illegittima, in quanto generica e standardizzata;
- la condotta dell'intermediario ha determinato la perdita concreta della possibilità di ottenere strumenti

alternativi prima delle scadenze di dicembre; il ritardo in pagamenti essenziali (canone di locazione, retribuzioni, fornitori, imposte), con ricadute negative sulla reputazione e sull'operatività dell'impresa; il ritardo nel saldo della rata semestrale di un finanziamento agevolato ottenuto da un soggetto terzo, che ha comportato la sospensione dell'*iter* attuativo per l'erogazione del finanziamento a fondo perduto dell'importo di oltre € 36.500,00 (che doveva essere accreditato entro il 31 dicembre 2025, come da conferma dell'attuatore);

- al ricorrente era inoltre impedito di intervenire in tempo utile sulle eventuali voci di bilancio eventualmente ritenute inadeguate entro la chiusura dell'esercizio 2025, causando così potenzialmente una situazione simile nell'esercizio 2026.

In conclusione, la ricorrente chiede a questo Collegio di accertare la violazione, da parte dell'intermediario, dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza nella gestione della richiesta di finanziamento e nella motivazione dell'esito; di condannare l'intermediario al pagamento, in via equitativa, dell'importo di € 5.000,00 a titolo di ristoro del pregiudizio di perdita di *chance* e delle conseguenze di ordine organizzativo/relazionale derivanti dal ritardo o dalla mancata trasparenza; in subordine (o comunque), di ordinare all'intermediario di fornire indicazioni chiare, almeno di carattere generale ma concretamente riferite al caso, sulle effettive ragioni ostative che hanno determinato il diniego/la mancata prosecuzione dell'istruttoria; di disporre il rimborso del contributo di 20,00 in caso di accoglimento, secondo quanto previsto dalla procedura.

Con controdeduzioni dell'11 febbraio 2026, si costituisce la banca convenuta, precisando che

- la banca, nell'esercizio della propria autonomia valutativa e in conformità ai principi di sana e prudente gestione, nel valutare negativamente la richiesta, non faceva altro che avvalersi di un proprio diritto di libera scelta, e non assumeva comportamenti che potessero ingenerare un ragionevole affidamento circa un eventuale accoglimento;

- la richiesta veniva lavorata senza ritardo e fornendo alla ricorrente indicazioni generali sulle valutazioni che avrebbero poi indotto a non accoglierla;

- la ricorrente avanzava per le vie brevi richiesta di fido in data 11 novembre 2025;

- veniva concordata la data del 17 novembre 2025 per un incontro presso la filiale della banca;

- in tale occasione, la ricorrente riferiva di aver necessità di un supporto finanziario dell'ammontare di € 15.000,00 per evitare rallentamenti nelle attività e di dover rinviare obblighi verso personale e fornitori nell'attesa dell'incasso di diversi crediti maturandi e maturati, di crediti minori e di un contributo a fondo perduto, che avrebbe dovuto comunque essere erogato entro il 31 dicembre 2025;

- nel pomeriggio dello stesso giorno, la ricorrente inoltrava via *email* la documentazione richiesta, riscontrata il 19 novembre 2025 confermando che la richiesta sarebbe stata valutata e che quanto prima gli sarebbe stato comunicato l'esito;

- il 24 novembre 2025 veniva comunicato l'esito di diniego indicando che «*i dati di bilancio al momento non ci consentono di procedere con la richiesta*»;

- lo stesso giorno la ricorrente richiedeva via *email* di poter sconfinare sino al 31 dicembre 2025 per un ammontare di € 5.000,00/10.000,00;

- per la valutazione, era chiesta alla ricorrente la produzione di ulteriore documentazione a conferma della data entro cui avrebbe incassato l'importo atteso, documentazione poi consegnata il 2 dicembre 2025, confermando la data del 31 dicembre 2025;

- con *email* dell'11 dicembre 2025 veniva confermato alla ricorrente il diniego alla richiesta riferendo che: «*nonostante la finalità, il contributo [...] in arrivo e l'orizzonte temporale breve, non riusciamo a proseguire con l'istruttoria della sua richiesta*»;

- lo snodo temporale degli accadimenti non è tale da poter riconoscere una qualche negligenza o inefficienza operativa da parte della Banca, né venivano forniti alla ricorrente riscontri che potessero indurlo a credere che la richiesta sarebbe stata certamente accolta;

- anziché rivolgere la richiesta di fido ad altro operatore, la ricorrente insisteva, riducendo la propria richiesta a un non preciso importo di € 5.000,00/10.000,00, che la banca valutava il più celermente

possibile;

- in merito ai motivi sottostanti la decisione della banca, erano date indicazioni generali sulle valutazioni che avevano indotto a non accogliere la richiesta di credito, richiamando nello specifico l'andamento dei dati di bilancio e sempre restando a disposizione per un confronto;
- dai dati del bilancio 2024, ultimo approvato, si desume ad esempio che: il patrimonio netto risulta negativo da tre esercizi consecutivi; i debiti tributari risultano in crescita; l'indebitamento complessivo è sproporzionato rispetto al fatturato; il risultato operativo è negativo, in quanto i ricavi non coprono i costi produttivi e l'utile d'esercizio deriva esclusivamente da contributi e proventi straordinari;
- nessuno dei crediti che la ricorrente aveva garantito sarebbero pervenuti entro il 31 dicembre 2025 o comunque in tempi brevi è al momento in accredito sul conto detenuto dalla ricorrente presso la banca. La convenuta chiede che il ricorso sia rigettato.

La ricorrente presenta memorie di replica del 12 febbraio 2026, con le quali chiarisce che è privo di pregio l'assunto secondo il quale sarebbero assenti gli accrediti attesi sui conti della ricorrente, non essendovi alcun obbligo di incasso. Si allega, comunque, prova dell'avvenuto incasso delle somme rappresentate su altri rapporti e/o in date successive. Inoltre, al 30 novembre 2025, sui conti intrattenuti presso la resistente risultava una disponibilità complessivamente superiore a € 3.200,00, oltre a ulteriori disponibilità presso altri intermediari. La scelta gestionale di non prosciugare la liquidità aziendale in attesa dell'esito della pratica era dettata unicamente dal buon senso, poiché le interlocuzioni in corso rappresentavano una possibile conclusione positiva della richiesta di fido. Il ritardato pagamento della rata dovuta con i fondi presenti, eseguito dopo il diniego del credito, determinava una situazione che portava alla sospensione dell'*iter* erogativo. In sede di conclusioni, la ricorrente precisa le proprie richieste come segue: accertare la violazione dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza nella gestione della richiesta e nella risposta al reclamo; accertare l'inadeguatezza del riscontro al reclamo, in quanto generico e stereotipato e prendere atto che le motivazioni dettagliate sono state rese solo in questa sede, tardivamente rispetto alle esigenze di trasparenza; disporre il rimborso del contributo di € 20,00 in caso di accoglimento, come da procedura; in via del tutto subordinata, ove il Collegio ravvisi un pregiudizio risarcibile derivante dalla condotta dell'intermediario, disporre un ristoro in via equitativa nella misura che riterrà di giustizia.

Con le controrepliche del 26 febbraio 2026, la resistente ribadisce quanto già dedotto nelle controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta con riferimento alla gestione di una richiesta di concessione di affidamento da parte della ricorrente.

Dalla documentazione allegata in atti e dalla narrazione delle parti, pacifico è che la prima richiesta di concessione di una linea di credito veniva avanzata per le vie brevi l'11 novembre 2025. Nei giorni seguenti la ricorrente forniva la documentazione richiesta dalla banca. Con *email* del 14 novembre 2025, le parti concordavano un incontro in filiale per il successivo 17 novembre. A seguito di tale incontro, l'istante formalizzava una richiesta di affidamento di € 15.000,00 e allegava una relazione sui crediti vantati verso terzi, con relative fatture emesse, oltre a indicare di essere in attesa di un contributo a fondo perduto a riscuotersi entro il 31 dicembre 2025. Il 24 novembre l'intermediario riscontrava l'istanza a mezzo *email*, comunicando il diniego dell'affidamento fondato sui dati di bilancio. In pari data, la società richiedeva di poter almeno sconfinare sino al 31 dicembre 2025 per un ammontare di € 5.000,00/10.000,00, e l'intermediario chiedeva la produzione di ulteriore documentazione a conferma della data entro cui avrebbe incassato il contributo a fondo perduto. Il 2 dicembre la ricorrente inoltrava la conferma che tale erogazione era prevista per il 31 dicembre dopo. L'11 dicembre 2025 l'intermediario comunicava la chiusura dell'istruttoria con esito negativo.

Non può farsi discussione della discrezionalità degli intermediari nella valutazione della concessione del credito, decisione non sindacabile in questa sede. Non può l'Arbitro sostituirsi alla banca nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia, in quanto demandata alla sua discrezionalità.

Ciò nondimeno, gli stessi sono comunque tenuti al rispetto dell'obbligo di tenere un comportamento improntato ai principi di correttezza e buona fede (chiaro sul punto il Collegio di Coordinamento, decisione n. 6182 del 2013), la cui violazione è potenzialmente idonea a generare un danno suscettibile di risarcimento. Nello specifico, rientra fra i doveri dell'intermediario che abbia rigettato una richiesta di credito fornire al cliente informazioni tempestive circa le ragioni del diniego, tramite indicazioni anche di carattere generale, ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali. Perché si configuri un'ipotesi di responsabilità precontrattuale dell'intermediario per mancata concessione di un mutuo, è necessario però che sia ravvisabile un ragionevole affidamento in capo al cliente nel buon esito della richiesta di finanziamento, ovvero il recesso dell'intermediario dalle trattative in assenza di un giustificato motivo.

Nel caso, la condotta della banca non risulta censurabile né sotto il profilo delle celerità dell'istruttoria né con riferimento alla motivazione adotta a sostegno del diniego. Tra la prima richiesta, dell'11 novembre 2025 (peraltro integrata con la documentazione richiesta solo il 17 dello stesso mese), e il rigetto della prima istanza (del 24 novembre 2025), risultano trascorsi soltanto dieci giorni lavorativi, un periodo ragionevolmente breve per lo svolgimento dell'istruttoria. Lo stesso a dirsi per l'ulteriore istanza di autorizzazione a un temporaneo sconfinamento sul conto corrente; la ricorrente forniva evidenza dei fatti addotti a motivazione della richiesta (la concessione di un contributo a fondo perduto) solo in data 2 dicembre 2025; l'intermediario rigettava anche tale richiesta pochi giorni dopo, l'11 dicembre. Né sembra di poter riscontrare un modo di gestione tale da ingenerare nella cliente un ragionevole affidamento circa il buon esito della richiesta.

Il primo rigetto, poi, risulta motivato, sia pure sommariamente. In sede di controdeduzioni, si meglio circoscrivono le ragioni del diniego, con riferimento sempre ai dati negativi di bilancio, ma spiegando che dagli stessi si desume che il patrimonio netto risulta negativo da tre esercizi consecutivi; i debiti tributari risultano in crescita; l'indebitamento complessivo è sproporzionato rispetto al fatturato; il risultato operativo è negativo, in quanto i ricavi non coprono i costi produttivi e l'utile d'esercizio deriva esclusivamente da contributi e proventi straordinari.

Non potendosi accertare l'illegittimità della condotta della banca, non merita accoglimento neppure la richiesta risarcitoria.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE