

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Con ricorso dd. 15.12.2025 la ricorrente espone che in data 11 luglio 2025 ha avviato con l'intermediario l'iter per la richiesta di un finanziamento dell'importo di € 30.000. La stessa riferisce che, nel corso delle interlocuzioni, il gestore della pratica le avrebbe comunicato un tempo di delibera di circa un mese e che, alla fine di agosto 2025, le sarebbe stato rappresentato l'esito positivo della valutazione creditizia. Successivamente, in data 10 settembre, le veniva indicato che l'erogazione sarebbe avvenuta entro dieci giorni; tuttavia, in data 23 settembre, tale termine veniva ulteriormente differito senza alcuna specifica motivazione. La ricorrente deduce che, in data 1° ottobre, il ritardo veniva giustificato dall'intermediario con un asserito "calo dei flussi", circostanza che sarebbe tuttavia smentita dai dati successivamente acquisiti. In data 7 ottobre, inoltre, le veniva prospettata telefonicamente la riduzione dell'importo finanziato a € 15.000, unitamente alla richiesta di una fidejussione personale del Presidente, in contrasto – secondo la ricorrente – con la natura dell'ente e con le precedenti interlocuzioni intercorse. Evidenzia che, in sede di riscontro al reclamo, l'intermediario non solo non avrebbe fornito adeguata risposta nel merito, ma avrebbe altresì negato che la pratica fosse mai stata deliberata, in evidente contrasto con quanto precedentemente comunicato dalla filiale. La ricorrente chiede, in primo luogo, che venga accertata l'illegittimità della condotta tenuta dall'intermediario e che quest'ultimo sia conseguentemente condannato al risarcimento dei danni asseritamente subiti. Chiede, inoltre, che venga ordinato alla banca di fornire una ricostruzione completa, documentale e cronologica dell'intero iter istruttorio della pratica di

finanziamento, comprensiva delle motivazioni che hanno condotto alla richiesta di riduzione dell'importo originariamente deliberato e all'introduzione della richiesta di fideiussione personale. Domanda altresì che venga disposto l'invio, da parte dell'intermediario, di una comunicazione formale di rettifica delle informazioni ritenute non corrette fornite nel corso della gestione della pratica e che la banca sia infine tenuta a fornire una risposta puntuale e motivata alle contestazioni formulate con il reclamo del 7 ottobre, rimasto privo di un adeguato riscontro nel merito.

Con controdeduzioni del 19 febbraio 2026, l'intermediario rappresenta che, a seguito dell'incontro informativo tenutosi presso l'agenzia in data 11 luglio 2025, la ricorrente sottoscriveva in data 30 luglio 2025 una richiesta di finanziamento per l'importo di € 30.000. La relativa pratica veniva quindi avviata e posta in istruttoria e, in considerazione del periodo estivo, in data 2 settembre 2025 veniva richiesta la trasmissione della copia del bilancio 2024, documento che il cliente inoltrava in data 8 settembre 2025. L'intermediario precisa di non aver mai comunicato, alla fine di agosto, l'esito positivo della delibera, evidenziando che tale circostanza non sarebbe stata comunque possibile in assenza di un elemento istruttorio essenziale quale il bilancio aggiornato della società. Rileva, altresì, che parte ricorrente non ha fornito alcuna evidenza a supporto di tale asserzione. Con e-mail del 10 settembre 2025 venivano indicati i tempi di erogazione del finanziamento (pari a circa 10 giorni), subordinatamente all'eventuale delibera positiva della pratica, delibera che, secondo quanto precisato dall'intermediario, non era ancora stata adottata, anche in ragione del fatto che la documentazione completa era stata trasmessa solo pochi giorni prima. Successivamente, in data 1° ottobre 2025, veniva richiesta ulteriore documentazione ai fini della valutazione del merito creditizio e si segnalava altresì una riduzione dei flussi canalizzati nel 2025 rispetto all'anno precedente, elemento ritenuto rilevante ai fini della prosecuzione dell'istruttoria. In data 7 ottobre 2025, all'esito della valutazione complessiva della documentazione acquisita (bilanci, contratti con terzi e analisi dei flussi), veniva comunicato per le vie brevi che la concessione del finanziamento sarebbe stata subordinata alla prestazione di una fideiussione personale e alla riduzione dell'importo richiesto da € 30.000 a € 15.000. L'intermediario riferisce inoltre che, in sede di riscontro al reclamo, sono stati forniti chiarimenti su tutte le questioni sollevate, ivi inclusa la richiesta di conteggi per l'estinzione dei rapporti in essere. Eccepisce che le valutazioni relative alla concessione del credito attengono al merito creditizio e risultano, pertanto, sottratte alla competenza dell'ABF. Aggiunge che, in ogni caso, nel corso dell'istruttoria sarebbero state puntualmente rappresentate le criticità emerse, in particolare la riduzione del giro d'affari già evidenziata nella comunicazione del 1° ottobre 2025. Da ultimo, contesta la domanda risarcitoria, ritenendola priva di qualsiasi adeguato supporto probatorio.

Con replica dd. 3.02.2026, parte ricorrente precisa, in primo luogo, di non aver mai richiesto che l'Arbitro imponesse all'intermediario la concessione o l'erogazione del finanziamento, essendo il ricorso finalizzato esclusivamente all'accertamento della correttezza della condotta tenuta nella fase precontrattuale e alla valutazione dei conseguenti pregiudizi. Sottolinea, inoltre, che la documentazione e le e-mail prodotte dall'intermediario — nelle quali si fa riferimento a ritardi, slittamenti e tempistiche di erogazione — depongono in modo univoco nel senso di una pratica già in fase avanzata di istruttoria e definizione. Rileva altresì che, al momento dello svolgimento dell'istruttoria, il bilancio 2024 non era ancora disponibile per il deposito, e che la stessa attivazione di soluzioni alternative (quali il Fondo di Garanzia) e la discussione di condizioni accessorie, come la riduzione dell'importo e la richiesta di fideiussione, presupporrebbero comunque una positiva valutazione creditizia, almeno nella sua fase preliminare.

Con controrepliche dd. 19.02.2025 l'intermediario ribadisce che non è mai stata comunicata delibera positiva della pratica. Precisa inoltre che, in relazione alla richiesta di conteggi estintivi, sono già state fornite tutte le informazioni necessarie con il riscontro del 23 ottobre 2025 e che, a fronte della volontà

del cliente di chiudere i rapporti, è comunque necessaria la formalizzazione delle relative operazioni presso la filiale.

DIRITTO

Con il presente ricorso parte ricorrente lamenta la violazione, da parte dell'intermediario, dei doveri di correttezza, buona fede e trasparenza nella fase delle trattative precontrattuali finalizzate all'erogazione di un finanziamento, nonché nella successiva gestione del riscontro al reclamo prodromico al presente procedimento ABF. Sostiene, in particolare, che l'interlocuzione con la banca — avvenuta anche per le vie brevi e quindi, secondo la ricorrente, priva di adeguata tracciabilità — avrebbe ingenerato il legittimo affidamento circa l'avvenuta deliberazione positiva del finanziamento già nel mese di agosto 2025. Tale affidamento sarebbe stato rafforzato dalle comunicazioni intercorse tra le parti nel periodo luglio–ottobre 2025, caratterizzate da indicazioni di tempistiche di erogazione e da riferimenti a generici ritardi, idonei a far ritenere la pratica in uno stato avanzato di definizione.

Dal canto suo l'intermediario nega di aver mai comunicato una delibera positiva, sottolineando che a fine agosto mancava ancora un documento fondamentale per la valutazione, ovvero il bilancio 2024, trasmesso dal ricorrente solo l'8 settembre 2025. La comunicazione del 10 settembre sui tempi di erogazione era da intendersi come subordinata a una futura delibera positiva, mai formalizzata. L'intermediario afferma che la richiesta di modificare le condizioni (riduzione dell'importo e aggiunta di una garanzia) era giustificata dall'esito della valutazione creditizia, che aveva rilevato una riduzione dei flussi finanziari del ricorrente. Tale decisione rientra nella sua piena autonomia e discrezionalità imprenditoriale nella concessione del credito.

Il Collegio osserva che, alla luce della documentazione in atti, non risulta alcun riscontro probatorio dell'asserita comunicazione, da parte dell'intermediario, dell'avvenuta delibera positiva del finanziamento alla fine di agosto 2025. Le comunicazioni dell'intermediario relative a tempistiche e ritardi potevano, in astratto, indurre la ricorrente a ritenere la pratica in fase avanzata; tuttavia, tale convincimento risulta smentito sia dalla successiva richiesta del bilancio 2024, indice della perdurante istruttoria, sia soprattutto dall'assenza di prova della dedotta delibera positiva, il cui onere dimostrativo grava su chi la allega.

A ciò si aggiunga che l'intermediario ha modificato le condizioni del finanziamento sulla base di valutazioni di merito creditizio, in particolare la riduzione dei flussi canalizzati, ambito nel quale gli è riconosciuta ampia discrezionalità. Tali motivazioni sono state esplicitate chiaramente all'intermediario nel riscontro al reclamo. Ne consegue che l'assenza di prova di un affidamento qualificato, serio e ragionevolmente giustificato in capo alla ricorrente esclude la configurabilità di una responsabilità precontrattuale dell'intermediario.

Infine parte ricorrente chiede che l'Arbitro disponga, da un lato, l'ordine alla banca di fornire una ricostruzione documentale e cronologica dell'intero iter interno della pratica di finanziamento, comprensiva delle motivazioni sottese alla richiesta di riduzione dell'importo e di prestazione di fidejussione personale; dall'altro, l'adozione di una comunicazione formale di rettifica delle informazioni ritenute non corrette fornite nel corso della procedura, nonché la trasmissione di una risposta puntuale e motivata alle contestazioni sollevate con il reclamo del 7 ottobre, rimasto privo di adeguato riscontro. Al riguardo, occorre rammentare che le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" circoscrivono la competenza dell'ABF all'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, con conseguente esclusione della possibilità di adottare provvedimenti di natura costitutiva. Anche a voler riqualificare la domanda in termini di mero

accertamento, la valutazione della condotta dell'intermediario nei limiti della competenza dell'Arbitro è stata già ritenuta corretta.

Con specifico riguardo alla richiesta di accesso alla ricostruzione dell'iter interno della pratica, va inoltre rilevato che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF, la documentazione meramente interna della banca non rientra nell'ambito applicativo dell'art. 119, quarto comma, TUB e quindi anche tale domanda non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE