

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) GAMBARO	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTORO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore SANTORO

Nella seduta del 20/02/2014 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

La ricorrente riferisce di aver fatto richiesta in data 23.2.2013 di una "coin card" all'Intermediario convenuto. In data 2.3.2013, l'intermediario, dopo aver dichiarato di avvalersi di un sistema di valutazione di merito creditizio basato sulla ponderazione di diversi fattori, ha comunicato di aver negato la concessione del fido. Con reclamo del 3 aprile 2013, la ricorrente ha invitato l'intermediario a comunicare il motivo del rigetto della richiesta di credito. Secondo la ricorrente, infatti, nella lettera del 2 marzo 2013 l'Intermediario si è limitato "ad indicare i criteri utilizzati in astratto nella valutazione del merito creditizio (per lo più basati su verifiche eseguite su diverse banche dati), senza tuttavia specificare in alcun modo il criterio applicato nel caso concreto, e, dunque, la ragione giustificatrice che ha determinato il rigetto della richiesta". Poiché con nota del 5.4.2013 l'intermediario convenuto si è limitato a confermare le sue precedenti comunicazioni, la ricorrente, ritenendo di avere diritto a conoscere le ragioni per le quali è stata negata la concessione del fido, si è rivolta all'ABF affinché ordini all'intermediario di comunicarle le specifiche motivazioni che hanno determinato il rigetto della richiesta di fido.

Nelle controdeduzioni si afferma che la domanda di parte ricorrente origina dalla mancata attivazione di una "coin card" da parte dell'intermediario ed è volta ad ottenere precise e

motivate spiegazioni in merito a tale diniego. A sostegno della richiesta di rigettare il ricorso, l'intermediario richiama un "orientamento ormai costante e condiviso, quello di non riconoscere in capo agli intermediari finanziari un puntuale obbligo di comunicare le motivazioni sottese al diniego eventualmente opposto al cliente, ferma restando l'assoluta riservatezza e insindacabilità delle scelte dagli stessi operati nell'ambito della loro autonomia negoziale e gestionale".

## DIRITTO

La domanda della ricorrente è diretta ad ottenere una più precisa informazione circa le ragioni che hanno indotto l'intermediario a non accogliere la sua richiesta di concessione di fido.

Il Collegio di Milano richiama e si uniforma alla decisione del Collegio di coordinamento n. 6182/13 del 29/11/2013. A tale riguardo premette che non può considerarsi esistente, alla luce dell'attuale disciplina generale della materia, un diritto del cliente alla concessione del credito. L'intermediario, infatti, è certamente autonomo nelle proprie valutazioni in ordine alla concessione del credito in quanto afferenti alla sfera di discrezionalità nella gestione imprenditoriale. Di conseguenza, l'ABF non può sostituirsi al banchiere nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia.

Tuttavia, tale discrezionalità tecnica si deve svolgere nei limiti dei principi di correttezza, buona fede e adeguata professionalità quale, in particolare, coniugato nelle norme primarie di settore (artt. 124, co.5, e 127, co. 1, TUB) e nelle disposizioni della Banca d'Italia sulla "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari". I principi e le disposizioni richiamate rendono, pertanto, sindacabile, limitatamente a tali profili, la condotta degli intermediari nell'esercizio del credito.

Si aggiunga che l'Autorità di Vigilanza, con la Comunicazione del 22 ottobre 2007, ha indicato che, qualora, nell'ambito della propria autonomia gestionale, l'intermediario "decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che ... fornisca riscontro con sollecitudine al cliente. Nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione col cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito".

Tanto premesso, questo ABF ritiene che le comunicazioni inviate dall'intermediario all'odierna ricorrente non soddisfino né l'obbligo di collaborazione attiva nei confronti del cliente né il dovere di "assistenza" nei suoi riguardi quali risultano dalle disposizioni sopra sinteticamente richiamate. Infatti, nella lettera del 2 marzo 2013 di diniego della richiesta di credito, l'intermediario si limita ad indicare i parametri valutativi di cui si avvale a livello generale per le valutazioni delle richieste di credito, senza, tuttavia, indicare nello specifico quale/quali di questi parametri abbiano condotto l'intermediario ad una valutazione negativa del merito creditizio della ricorrente. La risposta dell'intermediario è all'evidenza una lettera standard inviata indifferentemente a tutta la clientela, mentre mancano del tutto indicazioni personalizzate, ancorché di carattere generale, laddove, sulla base degli esposti principi, la specifica indicazione delle motivazioni di esclusione del cliente dal credito è imprescindibilmente collegata alla doverosa funzione che le risposte dell'intermediario sono destinate ad assumere ai fini dell'orientamento del cliente stesso nei suoi rapporti di credito presenti e futuri.

In conclusione, pur restando ferma la insindacabilità della decisione dell'intermediario in ordine alla concessione del credito, la ricorrente ha senza dubbio diritto 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 del diniego di credito.

### **PER QUESTI MOTIVI**

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario provveda a comunicare alla ricorrente indicazioni, anche di carattere generale, circa le ragioni del diniego, ai sensi chiariti in motivazione.

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 alla ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
**ANTONIO GAMBARO**

IL CASO.it