



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro              | Presidente (Estensore)  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Dott. Mario Blandini                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario  |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 23 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

### FATTO E DIRITTO

Il 4/5/2009 il ricorrente si rivolge a un mediatore creditizio per richiedere un mutuo a una banca che "delibera" il finanziamento in parola il 14/5/2009 (trattasi di un mutuo di € 170.000,00 a tasso variabile della durata di 36 anni).

La banca comunica al ricorrente che bisogna concludere il rogito entro la fine del mese di giugno, altrimenti il cliente avrebbe dovuto aspettare il 15/7/2009, a causa di operazioni di ristrutturazione del gruppo bancario che coinvolgono l'intermediario.

Tra la fine del mese di maggio e il mese di giugno, viene effettuata la perizia e si provvede alla cancellazione dell'ipoteca sull'immobile. Tuttavia, la banca non invia la "minuta" del contratto e quindi il cliente deve aspettare dopo il 15/7/2009.

A questo punto il cliente chiede un anticipo di € 30.000,00 da versare al venditore dell'immobile a titolo di caparra, al fine di non perdere la prelazione sull'immobile; a detta del cliente, la banca assicura che questo fido avrebbe dovuto essere della durata di un mese e che entro la fine del mese di luglio il mutuo sarebbe stato erogato.

Tuttavia, per problematiche varie, la delibera e l'erogazione del finanziamento vengono rinviate dapprima alla fine di agosto, poi al 15/9/2009; infine, il finanziamento viene deliberato il 28 settembre ed erogato il 6 ottobre 2009, giorno nel quale viene fissato il rogito.



La minuta del contratto viene modificata per rettificare alcuni errori (nel contratto l'immobile era considerato come "prima casa" mentre in realtà era una seconda, con conseguenze di ordine fiscale). A detta del ricorrente, questa variazione comporta un aumento dell'onorario del notaio di € 232,00.

Inoltre, il cliente riscontra un aumento delle spese di istruttoria da € 100,00 a € 400,00.

Il 12/10/2009 il cliente presenta reclamo alla banca chiedendo il rimborso dei soli interessi per € 1.020,00 in quanto riconducibili a ritardi imputabili all'intermediario e al gruppo di appartenenza, e non anche al cliente.

Dall'esame dell'estratto conto, il cliente riscontra che il 5/11/2009, con valuta 30/9/2009, viene addebitata la somma di € 854,32 a titolo di conguaglio interessi, somma che viene poi stornata il successivo 11/11/2009 (data successiva alla presentazione del ricorso all'ABF).

Nei mesi di ottobre e novembre 2009, il cliente sollecita più volte via mail la banca, la quale conferma l'avvenuta ricezione del reclamo, senza fornire ulteriori riferimenti.

Con ricorso del 6/11/2009 (pervenuto alla Banca d'Italia il 9/11/2009) il cliente riepiloga i fatti sopra riportati e chiede il rimborso degli interessi (€ 1.020,00<sup>1</sup>), del maggior onorario del notaio (€ 232,00) e delle aumentate spese di istruttoria fido (€ 300,00). Il ricorrente effettua poi diverse integrazioni documentali, che pervengono alla STU il 10, 12 e 13 novembre 2009.

Oltre al ricorso, la documentazione trasmessa dal ricorrente comprende:

- patente in corso di validità del ricorrente;
- ricevuta di versamento di 20,00 euro mediante bonifico;
- numerose mail di sollecito da parte del ricorrente;
- risposte sempre via mail da parte della banca;
- estratti conto del ricorrente.

L'intermediario ha risposto con controdeduzioni pervenute via PEC il 18/1/2010.

In tale circostanza l'intermediario ha comunicato la stipula di un accordo con il ricorrente, a seguito del quale allo stesso vengono riconosciuti gli importi richiesti dal cliente a titolo di interessi e di spese di istruttoria, *"con valuta di accredito contestuale alla sottoscrizione"* dell'accordo da parte del ricorrente (la sottoscrizione è avvenuta il 14/1/2010).

Nelle controdeduzioni, l'intermediario fornisce la propria versione dei fatti in merito a quanto avvenuto con il cliente.

In particolare, la banca precisa che ad ottobre 2009 era stato raggiunto un accordo per la retrocessione parziale degli interessi maturati (per un importo di € 854,32) sul prefinanziamento ma che *"per mero... disguido contabile"* tale importo *"veniva registrato a debito, anziché a credito del conto corrente"* del ricorrente.

Nell'occasione, la banca contesta di non avere mai ricevuto il ricorso presentato dal ricorrente ma di avere avuto solamente un reclamo in data 15/10/2009 *"reclamo che la Banca avrebbe ovviamente riscontrato entro i termini per ciò fissati, ove il cliente non"*

---

<sup>1</sup> Nel ricorso, la richiesta di rimborso degli interessi è pari a € 1.874,00; l'importo si riduce poi a € 1.020,00 in quanto nel frattempo la banca rimborsa € 854,00, addebitati per errore.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

*avesse ritenuto – ancor prima di detta scadenza – di inoltrare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario”.*

Alle controdeduzioni è stata accluso, tra l'altro, l'accordo sottoscritto con il ricorrente per l'avvenuta cessazione della controversia.

La ST ha provveduto in più occasioni a interessare l'intermediario al fine di conoscere la data di eventuale ricezione del ricorso, anche sulla base delle evidenze riscontrabili sul sito delle Poste in merito alla spedizione del reclamo e del ricorso. In particolare, la ST ha provveduto a chiedere formalmente alla banca la data di ricezione del ricorso.

La ST ha poi provveduto a trasmettere copia delle controdeduzioni al ricorrente e copia della risposta di quest'ultimo all'intermediario.

Con *mail* del 21/1/2010, il ricorrente ha comunicato di non avere ancora ricevuto l'accredito previsto dall'accordo;

con fax pervenuto il 27/1/2010, il cliente ha chiesto *“che venga chiusa la procedura in corso tramite Arbitro Bancario”.*

Preso atto di quanto sopra esposto il Collegio considera che l'esito cui sono giunte le parti appare soddisfacente dell'interesse dedotto inizialmente dal ricorrente e che pertanto deve pronunciarsi per cessazione della materia del contendere.

**P. Q. M.**

**Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO