

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |   |
|--|---|
| - Prof. Antonella Sciarrone Alibrandi    | Presidente  |
| - Dott.ssa Valentina Piccinini           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia<br>(Estensore)      |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore<br>Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi                  | Membro designato dal C.N.C.U.                             |

nella seduta 12 gennaio 2012 dopo aver esaminato

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

## FATTO

Nel giugno 2010 il ricorrente (in qualità di consumatore) si rivolgeva ad un mediatore creditizio, convenzionato con l'intermediario convenuto, per ottenere l'erogazione di un mutuo fondiario con il quale estinguere alcune situazioni debitorie pregresse ed effettuare lavori di ristrutturazione in un immobile di sua proprietà.

Con lettera del 16.06.2010 (allegato A al ricorso), ricevuta per il tramite del mediatore citato, la banca informava il ricorrente della propria disponibilità alla stipulazione del contratto di mutuo per un importo di € 100.000 subordinatamente ad alcune condizioni e, in particolare, per quanto qui di interesse: (i) l'apertura di un conto corrente; (ii) la sottoscrizione di una polizza assicurativa.

Tale polizza riguardava la copertura di eventi rischiosi, riferiti alla persona del cliente, idonei a comprometterne la futura capacità di rimborso del finanziamento (decesso, invalidità totale e permanente da infortunio e, a seconda dello *status* lavorativo al momento del sinistro, inabilità totale e temporanea al lavoro, perdita di impiego o malattia grave).

In data 1.09.2010, il cliente si recava presso una filiale dell'intermediario per la sottoscrizione della "*domanda di mutuo fondiario*" (allegato 1 alle controdeduzioni).

L'erogazione del finanziamento, sotto il profilo operativo, prevedeva un prefinanziamento (mediante affidamento in conto corrente di nuova apertura) per un importo lordo pari a € 75.000, destinato a coprire una pregressa esposizione debitoria del cliente nei confronti di altro istituto di credito, pari a € 73.000, comprensivi di spese e oneri.



La banca avrebbe erogato alla parte attrice la somma di € 24.877,57 (cfr. allegato E al ricorso e allegato 3 alle controdeduzioni), detratto:

- i) quanto dovuto a copertura dei debiti;
- ii) quanto dovuto per le spese relative all'istruttoria mutuo, alla perizia sull'immobile, alle imposte e all'istruttoria per il prefinanziamento e
- iii) un importo pari al costo della (obbligatoria) polizza incendio accessoria sull'immobile dato in garanzia.

Il cliente ha affermato che, durante il primo incontro con la banca, erano emersi, tra le parti, alcuni punti di criticità.

Nello specifico, il ricorrente:

- 1) sollecitava le rassicurazioni dell'intermediario circa la non addebitabilità di spese nel caso di mancato buon fine delle trattative; secondo l'attore, il personale della banca avrebbe garantito che *"tutte le spese [...] sarebbero state detratte all'avvenuta erogazione del mutuo e [che] non vi erano spese anticipate"*;
- 2) manifestava la propria volontà di sottoscrivere il contratto di conto corrente bancario collegato al mutuo solo dopo che la banca avesse deliberato l'erogazione del prestito; la banca acconsentiva a tale richiesta (cfr. allegato B al ricorso);
- 3) si dichiarava contrario a stipulare la polizza assicurativa accessoria. Stando a quanto affermato dal cliente, ciò avrebbe provocato la reazione *"infuriata"* del funzionario della banca convenuta e reso necessario l'intervento pacificatore del Direttore della filiale.

In data 3.09.2010, il ricorrente, ricevuta via *mail* conferma dell'avvenuta deliberazione del mutuo in suo favore, si recava nuovamente negli uffici della banca (cfr. allegato B e B1 al ricorso) e richiedeva l'apertura del conto corrente n. 2271 (nonché di un distinto c.d. "conto sovvenzione", n. 281462) collegato al mutuo. Contestualmente, vi versava la cifra di € 288,16 (allegato 3 alle controdeduzioni).

Quanto alla polizza assicurativa, il cliente ha riferito che la banca avrebbe nuovamente insistito per la sua sottoscrizione, in difetto della quale non sarebbe stato possibile *"mandare avanti la [...] pratica"* (cfr. anche allegato B1 al ricorso).

A fronte dell'atteggiamento della banca, il ricorrente avrebbe osservato che il contratto di assicurazione in oggetto era indicato nelle comunicazioni pubblicitarie dell'intermediario come meramente facoltativo (cfr. allegato 5 alle controdeduzioni). L'attore, pertanto, non sottoscriveva la polizza assicurativa, allontanandosi dagli uffici dell'intermediario.

La data del rogito notarile rimaneva comunque fissata al successivo 10.09.2010.

Con lettera datata 8.09.2010 (ricevuta in pari data a mezzo corriere dalla banca), il cliente richiedeva, tuttavia, alla banca la consegna della *"documentazione precontrattuale obbligatoria"* idonea alla stipula notarile, ed in particolare di:

- i) copia della domanda di mutuo;
- ii) copia completa del contratto e/o del documento di sintesi;
- iii) copia del *"capitolato di patti e condizioni"* (verosimilmente le condizioni generali di contratto) del contratto di mutuo.

Il cliente minacciava, inoltre, il differimento della data del rogito notarile.

A causa dell'asserita mancata consegna della citata documentazione e *"visto i vari comportamenti"* della banca, il ricorrente rendeva, infine, noto che non si sarebbe presentato alla stipula del mutuo, *"non per sua negligenza"*. In effetti, il cliente ha affermato di essere stato *"costretto a rinunciare [al]la stipula del mutuo, anche perché è venuto meno il rapporto di fiducia tra le parti"*.

Nel mese di dicembre 2010, il ricorrente riceveva gli estratti conto dei citati rapporti nn. 2701 e 281462 (allegato F al ricorso e allegato 6 alle controdeduzioni) da cui risultava che gli stessi erano stati estinti su ordine del cliente medesimo.



Il reclamante, che ha contestato di non aver mai dato disposizioni in tal senso alla controparte, ha affermato di essersi recato presso la filiale della banca e, successivamente, di essersi rivolto telefonicamente all'Ufficio reclami della stessa, senza tuttavia ottenere informazioni sulla destinazione del saldo creditore residuo ovvero su chi avesse impartito l'ordine di chiusura.

Con lettera 24.01.2011, il cliente ha presentato reclamo all'intermediario con il quale, in particolare:

- a) richiedeva che fosse *"fatta chiarezza"* da parte della banca: i) su chi avesse richiesto (e per quali motivi) la chiusura dei c/c in questione; ii) sulla data di apertura dei rapporti; iii) sulla destinazione delle somme risultanti a credito del cliente all'atto dell'estinzione;
- b) dichiarava di *"non approvare il rendiconto trasmesso"*, contro il quale proponeva *"formale opposizione"*, riservandosi di *"promuovere ogni azione a tutela"* dei propri diritti.

Il reclamo del cliente, secondo quanto dallo stesso riferito, non sarebbe stato riscontrato dall'intermediario.

Con il ricorso (prot. n. 397200 del 09.05.2011), ricostruita in punto di fatto la vicenda, il ricorrente ha precisato che dalla lettura degli estratti conto era emerso come la banca, all'atto dell'apertura del rapporto, avesse senza *"autorizzazione"* addebitato in conto la somma di € 150,00 a titolo di spese per la valutazione della *"pratica di mutuo"*.

Ciò premesso, il ricorrente ha domandato che l'intermediario gli rimborsasse *"il danno [...] subito, le spese subite ingiustamente, dovute ad una scorretta procedura e [ad] una mancanza [di] trasparenza da parte della banca"*.

Le controdeduzioni sono pervenute il 25/07/2011 (in ritardo rispetto al termine previsto al 25/06/2011).

L'intermediario ha ivi affermato che:

- 1) la richiesta di mutuo del cliente è stata ricevuta, per il tramite di un mediatore creditizio convenzionato, nel giugno 2010. Rilasciata una *"lettera di fattibilità"*, veniva effettuata una perizia sull'immobile da ipotecare, mentre la data per il rogito notarile veniva fissata al 10.09.2010;
- 2) il cliente si era recato in banca per sottoscrivere la domanda di mutuo. Nella successiva giornata del 3.09.2010, dopo la delibera del mutuo, il cliente aveva aperto presso l'intermediario un c/c bancario di corrispondenza, sulla quale era stata addebitata la somma di € 150,00 a titolo di *"diritti di istruttoria relativi alla pratica di mutuo"*;
- 3) ancorché il cliente si fosse impegnato *"a pagare le spese di istruttoria ed a rimborsare le spese per sopralluoghi e accertamenti tecnici e legali con la sottoscrizione della domanda di mutuo"*, tali importi (€ 850,00 per istruttoria e € 250,00 per la perizia) non gli erano stati addebitati;
- 4) conformemente a quanto riportato nella modulistica ufficiale dell'intermediario, la banca aveva correttamente segnalato al cliente che la stipula della polizza assicurativa per la copertura di rischi incidenti sulla capacità di rimborso del mutuo era meramente facoltativa;
- 5) contrariamente a quanto affermato dal ricorrente, la banca aveva correttamente consegnato al cliente la documentazione contrattuale richiesta in data 8.09.2010 (giorno antecedente quello fissato per il rogito notarile);
- 6) parte ricorrente aveva chiesto ed ottenuto il differimento della data di stipulazione definitiva al 12.09.2010. Ciononostante, il cliente *"decideva di annullare l'appuntamento, comunicando che non era più sua intenzione stipulare il mutuo"*;



- 7) la banca avrebbe estinto i rapporti di c/c accesi dall'attore "essendo venuto meno il rapporto di fiducia tra le parti", bonificando in favore della controparte il saldo residuo;
- 8) la condotta della banca è stata conforme a canoni di correttezza e buona fede nelle trattative ed il recesso dalle medesime del cliente è stato dovuto, in realtà, da "altre personali motivazioni".

Le controdeduzioni sono state trasmesse via *mail* alla ricorrente il 9.08.2011.

## DIRITTO

Prima di esaminare nel merito la controversia, pare utile sintetizzare alcuni punti essenziali ai fini della decisione.

Le parti non hanno prodotto documentazione contrattuale relativa al conto corrente bancario n. 2271 (collegato al mutuo), ma è circostanza incontestata tra di esse il fatto che detto rapporto sia stato acceso; l'apertura del conto, inoltre, è avvenuta in data 3.09.2010, momento successivo rispetto alla sottoscrizione della domanda di mutuo.

Il cliente ha lamentato che il personale della banca abbia insistito perché sottoscrivesse la polizza assicurativa accessoria, presentata come obbligatoria per l'erogazione del prestito. La banca ha sostenuto, viceversa, che il proprio personale abbia correttamente rassicurato il cliente circa la mera facoltatività della copertura assicurativa, coerentemente con la modulistica ufficiale dell'intermediario versata in atti che indica effettivamente come opzionale la polizza in oggetto. Sono stati, tuttavia, prodotti almeno due documenti che potrebbero offrire riscontro a quanto affermato dal cliente, ovvero la "lettera di fattibilità" del 16.06.2010 (allegato A al ricorso), in cui la banca indicherebbe la sottoscrizione della polizza come condizione per l'erogazione del mutuo e la *email* del 3.09.2010 (allegato B1 al ricorso) con cui la banca ha confermato al cliente l'avvenuta deliberazione del mutuo, ma descriverebbe come "necessaria" la sottoscrizione della polizza assicurativa.

A tale proposito, va, tuttavia, sottolineato che non risulta agli atti che la banca, a fronte della mancata adesione del cliente alla polizza *de qua*, abbia mai manifestato la volontà di differire l'appuntamento fissato per il 10.09.2010 avanti al notaio per la stipulazione del contratto di mutuo .

L'8.09.2010, due giorni prima della data stabilita per il rogito, il cliente ha richiesto alla banca di potere avere copia di alcuni documenti sottoscritti nel corso delle trattative. Il ricorrente ha affermato che la banca non avrebbe accolto la richiesta avanzata, cosa che lo avrebbe spinto a recedere dalle trattative. Secondo la banca, invece, i documenti domandati sarebbero stati effettivamente consegnati. Della ricezione (o quanto meno della presa in visione dei documenti), in effetti, si dà atto nell'annotazione a mano, parzialmente leggibile, ma firmata dal ricorrente, riportata sull'allegato C al ricorso: "P.P.V. [...]N DATA ODIERNA ALLE ORE 15.50 [...]EVO COPIA: [...]APITOLATO E PATTI CONDIZIONI [...]OCUMENTO DI SINTESI". L'annotazione non fa riferimento alla "copia di domanda di mutuo fondiario" e non reca l'indicazione della data della sottoscrizione.

In sede di ricorso, il cliente ha affermato che la sua decisione di recedere dalle trattative è stata giustificata dai "vari comportamenti (il cliente ha evidenziato, in particolare, le asserite insistenze dell'intermediario nello spingerlo alla sottoscrizione della polizza assicurativa) e [dal]la mancanza della consegna dei documenti [...] richiesti... perché era venuto meno il rapporto di fiducia" tra le parti.

La data del rogito era stata fissata (circostanza non contestata tra le parti) al 10.09.2010 e sarebbe stata rinviata al 12.10.2010 su richiesta del ricorrente, ma non risulta agli atti alcuna documentazione sul punto. Va segnalato, peraltro, che, nella stessa ricostruzione dei fatti proposta dal ricorrente, non si accenna ad eventuali richieste di rinvio della data provenienti dalla banca.



È, infine, pacifico tra le parti che il cliente sia receduto dalle trattative in corso (*“mi vedevo costretto a rinunciare [al]la stipula”*).

Il ricorrente ha affermato di aver dovuto sopportare spese per € 5.000,00 al fine di incrementare il valore dell'immobile su cui iscrivere garanzia ipotecaria. Non ha, al contrario, allegato altri fatti costitutivi del proprio diritto al risarcimento del danno (es. spese di trasporto, perdita di occasioni contrattuali). Il medesimo non ha, tuttavia, prodotto alcuna documentazione a suffragio della richiesta di risarcimento del danno asseritamente patito.

Ancorché fosse *“venuto meno il rapporto di fiducia”* tra le parti, il cliente ha lamentato (già in sede di reclamo) di non aver mai ordinato la chiusura del conto corrente bancario n. 2271 su cui il mutuo avrebbe dovuto appoggiarsi.

Su detto conto (la cui provvista è stata costituita all'atto dell'apertura con un versamento di € 288,16) si sono registrate le seguenti operazioni:

31/08/10		30/09/10	
	0,00+	288,16+	236,40-
30/08	Saldo iniziale		51,76+
03/09	03/09/10 versamento di contante o assimilati		0,00
→ 03/09	03/09/10 Diritti di istruttoria relativi all'esame della pratica di affidamento		288,16
09/09	08/09/10 Pagamento tramite POS del 08.09.10 esercente FIT STAR MILANO 1 SRL		→ 150,00
			86,40
30/09	Saldo finale		51,76
01/10/10		23/11/10	
	51,76+	0,00+	51,76-
30/09	Saldo iniziale		0,00+
07/10	07/10/10 Costo carnet assegni		1,00
13/10	30/09/10 Spese invio e/c c/c n. 281462/5500 al 30.09.10		1,00
13/10	30/09/10 Spese invio e/c c/c n. 002271/5500 al 30.09.10		1,00
13/10	30/09/10 Imposta bollo su c/c n. 281462/5500 al 30.09.10		2,85
13/10	30/09/10 Imposta bollo su c/c n. 002271/5500 al 30.09.10		5,70
02/11	29/10/10 Canone Conto BNL Revolution		6,90
08/11	31/10/10 Spese invio documento trasparenza n. 002271/5500 al 31.10.10		1,00
22/11	11/11/10 Competenze su c/c		0,36
23/11	23/11/10 Vostro bonifico del 23.11.10 fav. GIARDIELLO CLAUDIO per VS RICHIESTA CHIUSURA C C		31,95
23/11	Saldo finale		0,00
CONTO ESTINTO IL		23/11/10	

Secondo quanto leggibile (*“Vostro bonifico del 23.11.10 [...] per VS RICHIESTA CHIUSURA C C”*) sull'elenco delle movimentazioni del conto n. 2271, l'estinzione del



conto corrente sarebbe stata richiesta dal cliente. Nessun accenno ad eventuali disposizioni del cliente è contenuto nelle controdeduzioni, nelle quali l'intermediario ha affermato *sic et simpliciter* che "essendo venuto meno il rapporto di fiducia tra le parti, la banca provvedeva a chiudere il conto corrente bonificando [al ricorrente] il saldo residuo [...]".

Stando a quanto emerge dalla documentazione in atti gli importi depositati sul conto corrente oggetto della presente controversia sono stati a vario titolo incamerati dall'intermediario, fatta eccezione per:

- i) il pagamento POS effettuato in data 9.09.2010 per € 86,40;
- ii) il bonifico di chiusura del conto, per € 31,95 (salvo quanto sopra osservato in punto di restituzione del saldo creditore residuo).

La banca ha, pertanto, trattenuto € (288,16 – 86,40 – 31,95 =) 169,81.

In sede di ricorso il cliente ha affermato: *i)* di aver chiesto, tanto al mediatore creditizio, quanto al personale della banca, precisazioni in merito al contenuto della *lettera di fattibilità* del 16.06.2010 (riprodotta *supra* al punto 3) con riferimento alle spese addossabili al cliente in caso di mancata concessione del mutuo; *ii)* di aver ricevuto garanzia che "tutte le spese [...] sarebbero state detratte all'avvenuta erogazione del mutuo e [che] non vi erano spese anticipate".

Nelle controdeduzioni, invece, la Banca afferma che "il cliente si era impegnato a pagare le spese di istruttoria ed a rimborsare le spese per sopralluoghi e accertamenti tecnici e legali con la sottoscrizione della domanda di mutuo". L'intermediario ha prodotto la domanda di mutuo firmata dal ricorrente, secondo la quale il cliente si obbligava a "corrispondere i diritti di istruttoria, a rimborsare le spese per sopralluoghi e accertamenti tecnici e legali che si impegna a consentire, anche nel caso di mancato perfezionamento dell'operazione".

Il *Documento di sintesi* (allegato 4 alle controdeduzioni) indica quali "Spese per la stipula del contratto", le seguenti voci:

COSTI	
<b>istruttoria:</b>	850,00
<b>perizia:</b>	250,00
<b>Copia del contratto:</b>	La "Parte Mutuataria" può ottenere copia completa del contratto e/o il documento di sintesi anche prima della

Lo schema riassuntivo dell'operazione economica (allegato E al ricorso) riporta, invece, le seguenti voci sotto la dicitura "Trattenute Banca":



<u>Trattenute Banca</u>		
Imposta 0,25%	250,00	
Istruttoria mutuo	850,00	
Interessi di preammort. *	344,31	
Perizia	250,00	
Polizza incendio	rata mens.a parte	1,90
Polizza accessoria		
Istruttoria prefinanziamento	150,00	
<b>totale</b>	<b>1.844,31</b>	

Nelle controdeduzioni, la banca ha evidenziato come il cliente non abbia sostenuto né le spese per la perizia sull'immobile, né le rimanenti spese istruttorie; a tale titolo la banca avrebbe potuto addebitare al cliente, all'atto dell'erogazione del mutuo, la somma di € (250,00 + 850,00 =) 1.100,00.

L'intermediario dà atto di aver addebitato in conto solo la somma di € 150,00 per "i diritti di istruttoria relativi alla pratica di mutuo". Tale somma pare in realtà riferirsi alle spese di istruttoria per il prefinanziamento cui si riferisce la tabella "Trattenute Banca", sopra riportata. La conclusione sembra confortata dall'esame dell'elenco delle movimentazioni riportato al precedente punto 7 delle note istruttorie, ove la causale dell'addebito è indicata come "Diritti di istruttoria relativi all'esame della pratica di affidamento" (che, come noto è modalità usuale di concessione di prefinanziamento accordato nelle more all'erogazione di mutui fondiari).

Non sono state prodotte evidenze documentali sulle condizioni negoziali di prefinanziamento, né risulta se esso sia stato effettivamente accordato. Dall'esame delle movimentazioni, peraltro, non emergono somme accreditate a tale titolo né sul c/c n. 2271 né sul c/c n. 281462 (c.d. "conto sovvenzione").

Ciò chiarito e venendo all'esame delle richieste avanzate nel ricorso all'origine del presente procedimento, va anzitutto ricordato che il ricorrente ha domandato che l'intermediario gli rimborsi "il danno [...] subito, le spese subite ingiustamente, dovute ad una scorretta procedura e [ad] una mancanza [di] trasparenza da parte della banca", verosimilmente richiamandosi, da un lato, alle disposizioni in materia di indebito oggettivo (con riferimento alle spese), dall'altro alla responsabilità per violazione dei doveri di correttezza e buona fede nello svolgimento delle trattative precontrattuali.

Questa seconda domanda – in relazione alla quale potrebbe, al limite, palesarsi la necessità della verifica della corrispondenza tra ricorso e precedente reclamo all'intermediario – si rivela, tuttavia, *prima facie* infondata, posto che dall'esame della vicenda nel suo insieme non appaiono emergere profili di criticità del comportamento dell'intermediario nella fase delle trattative, peraltro definitivamente chiuse per una scelta unilaterale del ricorrente.

La medesima conclusione deve trarsi anche in merito all'istanza relativa alle spese addebitate dall'intermediario e alla restituzione del residuo credito a favore del ricorrente – con ciò prescindendosi dall'inutile *querelle* in ordine a chi abbia assunto l'iniziativa di chiusura del rapporto di conto corrente, essendo indubitabile che tale diritto spetti ad



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

entrambe le parti del rapporto in essere e che, nel caso di specie, non emergono elementi tali da far presumere che tale diritto sia stato esercitato con modalità in sé pregiudizievoli per l'altra parte.

Dalla documentazione in atti, infatti, non può che concludersi che l'intermediario ha, da un lato, sufficientemente provato la legittimità degli addebiti effettuati a carico del ricorrente e, dall'altro lato, di aver accreditato al medesimo la somma che residuava sul conto corrente al momento della chiusura.

Anche tali istanze avanzate dal ricorrente non meritano, dunque, di essere accolte.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONELLA MARIA SCIARRONE ALIBRANI