

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore) |
| - 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 dell'15 aprile 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Con ricorso datato 11 gennaio 2010 il ricorrente esponeva che, in data 15 settembre 2009, tramite il sito di un broker on-line, aveva formulato richiesta di adesione ad un offerta di surroga per mutui a tasso fisso, ex art. 8, D.L. 31 gennaio 2007, n.7, convertito, con modificazioni, dalla L. 2 aprile 2007, n.40.

In pari data l'intermediario prescelto aveva riscontrato l'istanza del ricorrente, comunicandogli l'elenco della documentazione necessaria allo svolgimento dell'istruttoria della pratica.

Il ricorrente affermava poi di aver aperto un conto corrente presso l'intermediario poiché, a seguito del primo incontro con quest'ultimo, gli era stato fatto presente che l'apertura di un conto presso la banca avrebbe agevolato la "pratica".

In data 2 ottobre 2009, il ricorrente provvedeva poi a formalizzare la domanda di mutuo per un importo pari a € 127.000,00, indicando il 27/10/2009 quale data di stipulazione prevista.

Sempre il ricorrente affermava che, in data 15 ottobre 2009, l'intermediario aveva "chiesto ed ottenuto, dallo studio notarile presso il quale era stato effettuato l'atto di compravendita dell'immobile oggetto di finanziamento... l'atto di iscrizione dell'ipoteca".

Successivamente, nel corso dell'istruttoria, l'intermediario, con e-mail del 13 novembre 2009, sottoponeva al ricorrente "i preventivi delle polizze vita e multi rischio a protezione del mutuo", che, con e-mail in giornata, venivano respinti dal ricorrente medesimo.



“Dopo vari ulteriori solleciti tramite telefono e posta elettronica per procedere alla surroga”, in data 19 novembre 2009, il ricorrente presentava formale reclamo all’intermediario, chiedendo di procedere in “breve tempo con la stipula” e sottolineando come “nel frattempo aveva aperto, su richiesta dell’intermediario, come pre-condizione per la stipula, un conto corrente”. Sempre in sede di reclamo, il ricorrente lamentava di non aver ottenuto alcuna risposta in merito alla richiesta di surroga, aggiungendo che, in via informale, aveva avuto notizia che la mancata concessione del finanziamento era dipesa dal suo rifiuto ad aderire alla polizza assicurativa proposta dall’intermediario stesso.

Di fronte al silenzio dell’intermediario, in data 11 gennaio 2010 il ricorrente presentava quindi ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario, richiedendo “a causa della mancata attuazione dell’offerta di surroga [...] da parte della banca proponente, senza alcun giustificato motivo”:

- “la chiusura senza alcun onere [...] del conto corrente [...], acceso su invito della banca come atto propedeutico all’operazione di surroga, ed il rimborso integrale di quanto ivi versato;
- la restituzione di tutta la documentazione [inerente al]la domanda di surroga [...], nonché la distruzione di eventuali copie in possesso della banca;
- [l’]indennizzo dei danni subiti a causa della non ottemperanza da parte della banca alla concessione del mutuo e quindi della perdita di analoghe opportunità commerciali offerte da altri istituti [quantificati in] 6.600 € [...] come rimborso del danno economico subito ed 800€ [...] come rimborso dei danni morali e del tempo perso”.

In data 22 febbraio 2010, con un messaggio di Posta Elettronica Certificata, l’intermediario presentava, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le proprie controdeduzioni.

In tale sede, l’intermediario osservava preliminarmente come “la richiesta del [ricorrente] non [avesse] potuto trovare esiti favorevoli in esclusiva conseguenza del riscontrato mancato integrarsi [...] delle condizioni di affidabilità che la banca ritiene in proposito di applicare[, le quali] era[no] stat[e] immediatamente res[e] not[e] al [cliente sia con] la lettera in data 15.9.2009 [...] con la quale la banca confermava la ricezione della domanda [di mutuo] precisando[...] peraltro la necessità di raccogliere ulteriori dati e informazioni per consentirci di esprimere una valutazione sulla fattibilità dell’operazione richiesta [sia con] il documento [...] sottoscritto in data 2.10.2009, [...] il quale [prevedeva] che la concessione del mutuo [fosse] subordinata all’assunzione di apposita delibera da parte dei competenti organi della banca”.

Dato corso alle verifiche ed agli approfondimenti del caso, la banca aveva infatti acquisito risultanze che – valutate alla luce dei parametri di rischio creditizio ai quali la banca intendeva adeguarsi – conducevano all’esigenza di acquisire in garanzia collaterale un’assicurazione sulla vita del [ricorrente] quale quella che la banca sottoponeva all’esame del richiedente con e-mail in data 13.11.2009.

Preso atto dell’indisponibilità manifestata in proposito dal richiedente, la pratica non aveva potuto avere buon esito, non avendo raccolto la necessaria autorizzazione delle competenti istanze aziendali.

Ciò premesso, l’intermediario riteneva che “nessuna responsabilità risarcitoria [...] potesse essere comunque ascritta alla banca”.

Infine, l’intermediario precisava che, prima del ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario, non erano mai state formulate richieste di estinzione del rapporto di conto corrente intrattenuto con la banca, peraltro interessato solo da un versamento di modesto importo ed addebitato unicamente dell’imposta di bollo al 31.12.2009. A questo proposito, confermava come nulla ostasse all’intendimento del ricorrente, il quale risultava libero di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

prendere “diretto contatto con la filiale interessata, alla quale avrebbe potuto richiedere anche la riconsegna della documentazione della quale non risultasse necessaria la conservazione da parte della banca”.

Sulla scorta di tali osservazioni l'intermediario chiedeva, dunque, all'Arbitro Bancario Finanziario di dichiarare “inaccoglibili in quanto infondate e/o immotivate [...] le richieste del [ricorrente]”.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 15 aprile 2010.

DIRITTO

La prima questione che si pone all'attenzione del Collegio è di carattere pregiudiziale ed attiene alla relazione tra reclamo e ricorso. Come rilevato in narrativa, il ricorrente, col reclamo del 19 novembre 2009, ha chiesto unicamente di “procedere in breve tempo con la stipula”. Al contrario, nel ricorso all'ABF, ha chiesto l'estinzione del conto corrente senza oneri con restituzione integrale di quanto originariamente versato, la restituzione/distruzione della documentazione consegnata e il risarcimento dei danni variamente quantificati. Fra queste ultime domande – in linea con il parere già espresso dai Presidenti dei Collegi, così come confermato anche nei chiarimenti sulle questioni applicative della disciplina ABF pubblicati dalla Banca d'Italia il 18 gennaio 2010 –, il Collegio ritiene di potersi pronunciare solo per quanto riguarda il risarcimento dei danni, le altre questioni, invece, risultando caratterizzate da sostanziale “novità” rispetto all'oggetto del reclamo, così come già rilevato dall'intermediario in sede di controdeduzioni.

Nel merito, la questione centrale della vicenda sottoposta a questo Collegio ruota attorno alla valutazione del comportamento tenuto dall'intermediario resistente nella fase delle trattative e, in particolare, alla sua configurabilità in termini di “culpa in contrahendo”. Il ricorrente imputa, infatti, all'intermediario una responsabilità precontrattuale ed a tale titolo chiede il risarcimento dei danni subiti, concretizzati nella perdita di analoghe opportunità commerciali offerte da altri istituti di credito e in danni morali e tempo perso.

Prima ancora di verificare la sussistenza del nesso causale tra le perdite lamentate e le condotte imputate alla banca, è da verificare, nel caso concreto, la sussistenza del tipo di responsabilità invocata nel ricorso.

Sotto questo profilo, giova premettere che, secondo convincimento unanime della dottrina e della giurisprudenza che pare pienamente da condividere, la “buona fede” prevista dall'art. 1337 cod. civ. rappresenta una clausola generale da riferirsi e valutarsi tanto agli elementi oggettivi, quanto alle qualità dei soggetti protagonisti della fase di “trattativa prenegoziale”. Di conseguenza, la regola posta dall'art. 1337 c.c. non si riferisce alla sola ipotesi della rottura ingiustificata delle trattative ma ha valore di clausola generale, il cui contenuto non può essere predeterminato in modo preciso ed implica il dovere di trattare in modo leale, astenendosi da comportamenti maliziosi o reticenti e fornendo alla controparte ogni dato rilevante, conosciuto o conoscibile con l'ordinaria diligenza, ai fini della stipulazione del contratto (cfr. Cass. civ., sez. III, 08-10-2008, n. 24795.)

Ora, nel caso di specie, oggetto di censura da parte del ricorrente è la mancata concessione del finanziamento, da mettersi in relazione – sempre secondo il ricorrente – con il suo rifiuto, una volta avviate le trattative, di stipulare con l'intermediario (in via aggiuntiva ad un conto corrente acceso ad hoc per l'erogazione del mutuo) altri contratti aventi natura assicurativa (polizze vita e multirischio).

Da quest'angolo visuale, si deve tuttavia innanzitutto osservare che l'erogazione o meno di un credito attiene strettamente alle scelte imprenditoriali della banca che, com'è ovvio, si avvale, prima di procedere alla stipula, di procedure di controllo interno che, nell'ambito di



una riconosciuta autonomia, operano comunque nel rispetto di precisi parametri a presidio di una corretta gestione del credito.

In altri termini, il cliente così come non può vantare un diritto alla conclusione positiva della sua proposta contrattuale volta ad ottenere una erogazione di credito, non può neppure vantare un diritto alla conclusione positiva di una trattativa volta a realizzare la surroga attiva di un mutuo (così come, del resto, evidenziato dalla banca fin dalle prime occasioni di corrispondenza pre-contrattuale).

Del resto, proprio all'esito di una tale valutazione di coerenza dell'operazione proposta con i parametri di merito e rischio creditizio che l'intermediario intendeva applicare nella propria operatività, la banca propone al ricorrente di stipulare polizze assicurative, ferma restando la facoltà del cliente di proporre, in alternativa a quelle prospettategli, altre polizze sottoscrivibili con compagnie di suo gradimento, purché idonee alle esigenze di cui sopra.

Di fronte all'indisponibilità del ricorrente a sottoscrivere ogni sorta di programma assicurativo, pare dunque conforme a buona fede la decisione della banca di non concedere il finanziamento richiesto, trattandosi di autonoma decisione imprenditoriale presa alla luce dei parametri di rischio creditizio ai quali la banca intendeva adeguarsi.

Nonostante il ricorso presentato all'Arbitro Bancario Finanziario non appaia dunque da accogliere, il Collegio ritiene opportuno, tuttavia, rivolgere all'intermediario, ai sensi della vigente disciplina, alcune indicazioni dirette a favorire le relazioni con la clientela.

In particolare, si desidera richiamare l'attenzione dell'intermediario su un paio di aspetti della gestione delle trattative con il ricorrente che paiono suscettibili di ripensamento nell'ottica di un miglioramento della relazione con la clientela.

Il primo profilo attiene al contenuto della documentazione precontrattuale di trasparenza e, in particolare, al contenuto del foglio informativo relativo al contratto di mutuo offerto al ricorrente, ove può leggersi che "Per tutte le tipologie di mutuo può ricorrere, sotto forma di adesione facoltativa, una formula assicurativa denominata [...] disponibile in due versioni: [(i)] che si configura come un pacchetto inscindibile di garanzie assicurative del ramo vita e del ramo danni a copertura dei seguenti rischi morte da infortunio o malattia, invalidità totale permanente da infortunio o malattia, disoccupazione, ricovero ospedaliero e inabilità temporanea totale; [(ii)] con copertura dei seguenti rischi: morte da infortunio o malattia".

In considerazione infatti del fatto che, in determinate circostanze dipendenti dal merito creditizio del richiedente, la sottoscrizione di prodotti assicurativi può risultare in realtà determinante per la concessione del finanziamento, la descrizione in termini di piena facoltatività della formula assicurativa contenuta nel foglio informativo non appare adeguata a consentire al cliente di avere piena consapevolezza dell'incidenza delle sue successive scelte contrattuali e andrebbe, dunque, modificata.

In secondo luogo, non pare al Collegio configurare una buona pratica nella relazione con la clientela la richiesta formulata al ricorrente dall'intermediario di accendere un conto corrente come atto propedeutico all'operazione di surroga, prima ancora che sia stata presa dalle strutture competenti una decisione favorevole in ordine alla concessione del finanziamento. La subitanea stipula di tale contratto non risulta, infatti, in alcun modo necessaria in funzione di una ancora eventuale erogazione del credito, appearing piuttosto dettata da semplici esigenze di natura commerciale. A questo riguardo, appare utile, del resto, rammentare che, nel contesto della recente direttiva comunitaria 2008/48/CE in materia di credito al consumo di ormai imminente recepimento nel nostro Paese, il considerando n. 22 precisa che "Gli Stati membri dovrebbero conservare la facoltà di mantenere o introdurre norme nazionali che vietino al creditore di chiedere al consumatore, in relazione al contratto di credito, di aprire un conto in banca, di concludere



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

un accordo relativo ad altri servizi accessori o di pagare le spese per tali conti in banca o altri servizi accessori”.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso. Ai sensi della vigente disciplina, il Collegio rivolge altresì all'intermediario indicazioni dirette a favorire le relazioni con la clientela, nei sensi di cui in motivazione.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO