

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 20/01/2026

FATTO

La parte ricorrente rappresenta al Collegio di aver ricevuto dall'intermediario convenuto una prima proposta di finanziamento che, tuttavia, non risultava concorrenziale rispetto alle offerte formulate da altri istituti di credito. Successivamente, una dipendente dell'intermediario ha richiesto informazioni specifiche in merito alle condizioni economiche proposte dalla concorrenza; parte ricorrente ha quindi provveduto a inoltrare la documentazione in suo possesso, ricevendo poco dopo rassicurazioni circa la possibilità di ottenere i finanziamenti alle medesime condizioni e con l'ulteriore beneficio di eventuali

anticipi. Fidandosi di tali prospettive, parte ricorrente ha annullato la richiesta di finanziamento già presentata presso un altro intermediario e ha proceduto a inviare la documentazione necessaria, convalidando altresì il proprio indirizzo email secondo le istruzioni fornite dalla dipendente con cui era in contatto. Tuttavia, a stretto giro, la medesima dipendente comunicava l'inesistenza delle condizioni necessarie per procedere alla stipula dei finanziamenti secondo i termini precedentemente indicati.

Parte ricorrente formula la domanda che qui testualmente si riproduce: “Resto a disposizione per quanto concerne le determinazioni che codesto Ufficio riterrà opportuno adottare in merito all'accaduto e alle problematiche riscontrate. Si richiede, in particolare, una valutazione circa il mancato riscontro alla problematica formalmente rappresentata alla sede centrale della Banca e il conseguente pregiudizio subito”.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, argomentando che non sussiste in capo al cliente alcun diritto soggettivo all'ottenimento del finanziamento. Inoltre, l'intermediario rileva come l'istanza volta all'adozione di provvedimenti sanzionatori debba considerarsi inammissibile, in quanto configurerebbe una pronuncia di natura costitutiva che esula dal perimetro di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario. Ne consegue, sia la richiesta di sanzioni sia quella di indennizzo debbano essere respinte, non ravvisandosi i presupposti per alcuna responsabilità ed evidenziando, al contempo, la carenza di elementi probatori a sostegno delle pretese del ricorrente.

Nel merito l'intermediario riferisce che in data 1° luglio 2025 parte ricorrente ha inoltrato un reclamo lamentando il mancato perfezionamento delle operazioni di finanziamento e contestando un presunto affidamento generato dalle interlocuzioni con l'intermediario, formulando contestualmente una richiesta di indennizzo. Nonostante parte ricorrente sia stato contattato telefonicamente nella stessa giornata, lo stesso si dichiarava insoddisfatto dei chiarimenti ricevuti, procedendo successivamente alla presentazione del ricorso e sostenendo l'assenza di un riscontro formale al proprio reclamo.

Per queste ragioni l'intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e che comunque venga rigettato.

In sede di replica, la parte ricorrente riferisce che, nel mese di giugno, aveva avviato un processo di consolidamento dei propri debiti, richiedendo diversi preventivi per unificare i prestiti in un'unica rata. Dopo un primo contatto con l'intermediario convenuto il 23 giugno e una successiva interlocuzione in cui una dipendente ammetteva la minore convenienza della propria offerta rispetto al mercato, la trattativa ha subito un mutamento il 25 giugno con la prospettazione di una nuova proposta definita "concorrenziale". Parte ricorrente evidenzia come il punto di svolta sia avvenuto il 1° luglio: nonostante avesse già fissato un appuntamento con un altro istituto per sottoscrivere un contratto, veniva nuovamente contattata dalla dipendente della banca convenuta. Quest'ultima, dopo aver insistito per visionare il preventivo della concorrenza, assicurava la fattibilità di un finanziamento alle medesime condizioni economiche, garantendo inoltre l'erogazione di acconti senza alcuna criticità. Sulla base di tali rassicurazioni, che a suo avviso integravano una vera e propria accettazione dell'esito dell'istruttoria, annullava la pratica in essere con l'altro istituto. Tuttavia, subito dopo l'invio dei documenti d'identità e la validazione dell'email, la dipendente comunicava improvvisamente l'impossibilità di procedere alla stipula. Il ricorrente sottolinea che la legittima aspettativa nella

conclusione del contratto è sorta proprio a causa delle conferme ricevute, e che la fondatezza delle proprie ragioni è comprovata dalle registrazioni delle conversazioni telefoniche, nelle quali la dipendente si scusava ripetutamente per l'accaduto. Precisando di non essersi mai dichiarato soddisfatto delle spiegazioni fornite, ma di aver meramente accettato le scuse personali della dipendente, la parte ricorrente ribadisce l'infondatezza delle tesi difensive dell'intermediario e insiste affinché vengano adottati provvedimenti sanzionatori nei confronti dell'intermediario per la condotta tenuta.

L'intermediario non ha depositato repliche.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto la richiesta di verifica della correttezza della condotta dell'intermediario in fase precontrattuale con riferimento alla mancata stipula di un contratto di finanziamento. In particolare, parte ricorrente evidenzia che il comportamento tenuto dall'intermediario sia stato tale da ingenerare il legittimo affidamento nella stipula di un contratto di finanziamento a determinate condizioni. A fronte della mancata stipula del finanziamento, parte ricorrente chiede che l'intermediario venga sanzionato, senza avanzare domanda risarcitoria.

In relazione alla domanda di parte ricorrente, il Collegio osserva che le Disposizioni sul funzionamento dell'ABF prevedono che i Collegi possano emanare pronunce di accertamento e di corresponsione di somme di denaro; non sono invece ammesse pronunce costitutive che riguardino un *facere* infungibile né provvedimenti sanzionatori.

Conseguentemente il ricorso deve essere dichiarato inammissibile in quanto le domande dirette ad ottenere la condanna ad un *facere* infungibile, non rientrano nella competenza di questo Arbitro (si vedano in proposito: Collegio di Milano, decisioni n. 8693/2025, n. 1371/2024, n. 2653/2024, n. 812/2024, n. 1339/2024 n. 1245/2024, n. 13281/2023, n. 10153/2023, n. 8462/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE