Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- di aver chiesto all'intermediario un mutuo per acquistare un immobile del valore di € 109.000,00, che le avrebbe consentito di ampliare quello già in proprio possesso;
- che la pratica di mutuo è andata persa e l'intermediario, anziché informarla dell'accaduto, le ha unicamente inviato la comunicazione di rifiuto del finanziamento;
- che in data 15.06.2025, avendo ormai perso definitivamente la speranza di acquistare l'appartamento, ha contattato la banca per chiedere il risarcimento del danno subito;
- che in data 21.07.2025 la banca ha riscontrato negativamente tale richiesta;
- di aver perso un'occasione irripetibile a causa del comportamento della banca.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che:

- con il presente ricorso la parte ricorrente ha chiesto il risarcimento dell'importo di € 109.000,00;
- occorre premettere che non è configurabile un generale obbligo di contrarre in capo alla banca, sia in applicazione dei principi generali dell'ordinamento, primo tra tutti la libertà di iniziativa economica, sia in ragione della previsione di cui all'art. 2597 c.c.,

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

che impone l'obbligo di contrattare con chiunque soltanto a chi esercita attività d'impresa in regime di monopolio legale;
- inoltre, la banca mantiene sempre una piena discrezionalità circa la valutazione del merito creditizio di controparte e circa il processo di allocazione del credito;
- nel caso di specie il rapporto rata-reddito risultava essere pari al 37% e, pertanto, risultava essere superiore rispetto a quello previsto dalla politica del credito della banca (ossia 30%);
- per tale ragione, la banca ha correttamente comunicato al ricorrente in data 27.9.2022 l'impossibilità a dare corso alla richiesta di mutuo, consegnando al ricorrente la relativa liberatoria (all.3);
- peraltro, in data 18.10.2023 è stato concesso un mutuo ipotecario al ricorrente, unitamente alla Sig.ra RL per l'importo di € 50.000,00, (all.4);
- in ogni caso, il ricorrente non ha in alcun modo dimostrato, né documentalmente, né presuntivamente, l'esistenza e l'entità del danno asserito – quantificato nella esorbitante cifra di € 109.000,00 - e il nesso causale tra questo e la condotta tenuta dalla banca;
- ne consegue l'infondatezza della richiesta risarcitoria del tutto generica e priva di alcun fondamento, non comprendendosi neppure a che titolo sarebbe dovuta la somma richiesta;
- in generale, non è stata fornita alcuna prova da cui si possa desumere che il comportamento della banca abbia cagionato un danno patrimonialmente valutabile, non sussistendo pertanto neppure i presupposti perché esso sia liquidato equitativamente, posto che non è stata provata dalla parte interessata l'esistenza di danni risarcibili.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:
- è vero che la banca non è obbligata a erogare un finanziamento, ma ciò vale solo quando la stessa si comporta correttamente;
- che, poiché l'intermediario aveva perso la domanda di mutuo, la pratica è stata inserita nel sistema soltanto il giorno prima che venisse inviata la lettera di liberatoria, ovvero il giorno 26.09.2022 alle ore 18:10;
- pertanto, il calcolo cui fa riferimento l'intermediario nella comunicazione (rapporto rata-reddito pari al 37%) non era stato effettuato in precedenza;
- più nello specifico, ha contattato la banca, in data 22.09.2022, su invito del venditore, in quanto il rogito dell'immobile era previsto per il 31.10.2022;
- in tale occasione le veniva riferito che il finanziamento era stato rifiutato;
- il giorno seguente incaricava la propria moglie, Sig.ra RL, di recarsi in banca per capire le ragioni del rifiuto;
- l'impiegato dell'intermediario, tuttavia, si limitava a confermare che il mutuo non era stato accettato senza fornire ulteriori spiegazioni;
- nel frattempo il venditore, venuto a sapere che il mutuo non era stato concesso, chiedeva, per la restituzione della caparra confirmatoria, un documento da parte della banca che confermasse il rifiuto di concedere il mutuo;
- in data 26.09.2022, la Sig.ra RL si recava nuovamente in banca e riscontrava, assieme all'impiegata, che non vi era nessuna pratica aperta;
- tale impiegata chiedeva chiarimenti al collega al quale erano stati inviati i documenti, il quale però non forniva ulteriori spiegazioni, ribandendo solo che la richiesta di mutuo non era stata approvata;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il giorno stesso, alle ore 18.10, riceveva un'email da parte dell'intermediario che la informava che era stata aperta la pratica di mutuo, evidentemente caricata nei sistemi dopo l'incontro con la Sig.ra RL;
- il giorno seguente la Sig.ra RL si recava nuovamente in Filiale per parlare con la direttrice, la quale si scusava per l'accaduto e la rassicurava che avrebbe fatto il possibile per far approvare la pratica nel più breve tempo possibile;
- a questo punto contattava il venditore il quale, tuttavia, non fidandosi più, si rifiutava categoricamente di attendere ancora e decideva di rimettere in affitto l'appartamento (ad oggi ancora locato);
- l'intermediario è venuto meno ai propri obblighi di correttezza e buona fede, tenuto conto del suo impegno all'acquisto di un appartamento con tanto di contratto preliminare e caparra confirmatoria;
- per due mesi e mezzo le è sempre stato detto che era tutto a posto;
- a comprova della propria buona fede, in data 21.09.2022 ha inviato un'email nella quale chiedeva all'impiegato quando avrebbe inviato il perito per effettuare la valutazione dell'immobile;
- oltre alla inconfutabile email del 26.09.2022, in cui le è stato comunicato l'inserimento della pratica, la negligenza dell'intermediario emerge anche dal fatto che in alcuno dei vari colloqui avvenuti nei giorni precedenti è mai stato fatto riferimento al superamento del rapporto rata-reddito, e ciò per il semplice fatto che tale valutazione non era mai stata neppure fatta;
- infatti, ci fosse stato un problema di reddito, la banca avrebbe dovuto contattarla per spiegare la situazione e valutare possibilità alternative, come cointestare il mutuo con la Sig.ra RL (eventualità dalla stessa già valutata positivamente in sede di colloquio e ribadita nell'email del 03.08.2022) oppure ridurre la cifra da chiedere a mutuo;
- l'aver dovuto attendere due mesi e mezzo l'ha portata a perdere un'opportunità irripetibile in quanto l'appartamento che intendeva acquistare, che si trovava sullo stesso pianerottolo di quello già in suo possesso, era libero dopo anni in cui era stato dato in locazione;
- è provato dalle conversazioni whatsapp con il venditore che vi era l'accordo per la vendita e che questi abbia invece rifiutato di alienare l'immobile in seguito, in quanto nuovamente in affitto;
- la possibilità di acquistare l'immobile è andata perduta a causa del fatto che la banca ha omesso di caricare la pratica di mutuo;
- per quanto riguarda la concessione del mutuo di € 50.000,00, l'operazione riguarda l'acquisto di un altro immobile e non ha nulla a che vedere con l'acquisto dell'appartamento per cui è controversia;
- a comprova dell'effettività del danno occorre evidenziare che l'immobile che intendeva acquistare era l'unico attiguo e confinante al proprio;
- la sua richiesta di mutuo è stata dimenticata e non le è stata detta la verità, con la conseguenza che il venditore ha perso fiducia e non ha più voluto vendere;
- se la pratica fosse stata inserita dopo l'invio dei documenti e ci fosse stato il citato requisito di reddito si sarebbe potuta trovare una soluzione diversa;
- viceversa, è inaccettabile ricevere tale risposta dopo oltre due mesi e mezzo e dopo che era stata continuamente rassicurata sul buon esito della pratica.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha precisato che:

- il ricorrente, secondo le politiche del credito della banca, non aveva i requisiti per ottenere il mutuo richiesto in quanto il rapporto rata reddito risultava superiore a quello previsto;
- per tale ragione la richiesta di mutuo non è stata accolta;
- di conseguenza, non risultano comprensibili le ragioni per le quali il ricorrente ritenga di avere diritto ad un risarcimento del danno, considerato che l'istituto di credito non è in alcun modo obbligato a concedere un finanziamento;
- nel caso di specie, infatti, all'esito della valutazione del merito creditizio, il ricorrente non è risultato idoneo all'ottenimento del mutuo;
- i presunti danni lamentati non sono stati in alcun modo dimostrati, né risultano allegati elementi concreti o documentazione idonea a provarne l'esistenza, l'entità o il nesso causale con la condotta dell'istituto di credito;
- in assenza di tali presupposti, la richiesta risarcitoria risulta priva di fondamento sia in fatto che in diritto;
- risulta, invece, che la caparra confirmatoria sia stata restituita al ricorrente a seguito del rilascio della lettera del 27.9.2022;
- peraltro, non avendo il ricorrente prodotto la domanda di mutuo non è dato sapere con esattezza quando tale domanda sia stata formalmente presentata all'intermediario;
- tra l'altro occorre evidenziare che la prima comunicazione intercorsa tra il ricorrente e la banca, tra quelle prodotte, risale al 14.7.2022, mentre la richiesta di finanziamento è stata declinata a fine settembre 2022;
- consta inoltre una comunicazione, datata 4 agosto, a ridosso del periodo feriale, con cui un impiegato precisava al ricorrente che la documentazione inviata non era leggibile;
- non risultano neppure comprovate le presunte rassicurazioni che i dipendenti della banca avrebbero dato al ricorrente circa il buon esito della sua richiesta.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF un risarcimento del danno, pari al valore dell'immobile, ovvero di € 109.000,00.

L'intermediario resistente ha chiesto il rigetto del ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta il comportamento dell'intermediario nella gestione della propria richiesta di mutuo e chiede il risarcimento del danno per la mancata erogazione del finanziamento e la perdita dell'affare.

Nello specifico, il ricorrente ha riferito che la propria domanda di mutuo sarebbe stata "smarrita" dall'intermediario, il quale, anziché informarlo dell'accaduto, avrebbe inserito tardivamente la richiesta di finanziamento nel proprio sistema per poi respingerla il giorno seguente senza darle spiegazioni. Il ricorrente evidenzia altresì che il comportamento gravemente negligente della banca le ha fatto perdere un'occasione di acquisto che le avrebbe garantito un'utilità considerevole (ampliamento dell'appartamento in cui vive) e difficilmente ripetibile, rilevando che se l'ostacolo all'erogazione del mutuo fosse realmente stato l'eccessivo ammontare della rata rispetto al suo reddito avrebbe potuto offrire garanzie, come peraltro anche comunicato alla banca nella fase delle trattative. Per tale ragione, parte ricorrente ha chiesto il risarcimento del danno per € 109.000,00, corrispondente all'asserito prezzo dell'immobile non acquistato in conseguenza della mancata concessione del mutuo.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Venendo ai fatti, parte ricorrente ha affermato e documentato di aver avuto i primi contatti con l'intermediario per ottenere il mutuo nel luglio 2022.
La corrispondenza prodotta in atti e intercorsa tra le parti, tramite canale email, avente come oggetto "Documenti necessari per mutuo", sembra evidenziare che era in corso la raccolta della documentazione necessaria per procedere alla richiesta di mutuo; da tale corrispondenza si evince anche la disponibilità del ricorrente a cointestare il finanziamento con la moglie.
In data 02.09.2022 il ricorrente ha chiesto al Sig. D S, impiegato dell'intermediario, se fosse riuscito a "inserire la pratica di mutuo e in caso a prendere un appuntamento per rivedere il tipo di mutuo".
In pari data – ossia il 02.09.2025 - il Sig. D S, dipendente dell'intermediario che aveva seguito il ricorrente nella richiesta di mutuo - comunicava a quest'ultimo che la "pratica è stata caricata", e gli chiedeva l'invio della "scansione del preventivo […] in modo da avere le condizioni pattuite in Filiale".
Risulta in seguito, in data 21.09.2022, una email con cui parte ricorrente chiedeva informazioni al Sig. D S sulla data in cui il perito si sarebbe recato presso l'immobile per effettuare la perizia. Non risulta agli atti l'eventuale risposta a tale comunicazione.
La parte ricorrente ha poi riferito che, in data 22.09.2022, su sollecito del venditore, in quanto il rogito era fissato per il 31.10.2022 (con obbligo di preavviso di 15 giorni alla parte venditrice), chiedeva informazioni circa la pratica di mutuo, venendo così a sapere, per le vie brevi, che la richiesta di finanziamento era stata rifiutata.
La conferma del rifiuto della richiesta di mutuo è poi pervenuta al ricorrente in data 27.09.2022.
Parte ricorrente ha contestato che l'intermediario avrebbe smarrito la pratica di mutuo e che, anziché informarla di tale circostanza, si sarebbe trincerato dietro il rigetto della pratica stessa.
Posto quanto sopra, il Collegio ritiene che la domanda di parte ricorrente non sia però meritevole di accoglimento.
In primo luogo, la circostanza che, rispetto alla richiesta, il caricamento della pratica di mutuo sia stato effettuato tardivamente non è elemento dirimente per l'asserita condotta non diligente nella gestione della pratica, trattandosi di un mero adempimento procedurale interno.
Ad avviso del Collegio, soprattutto, la documentazione prodotta in atti e le dichiarazioni delle parti non consentono di accertare un comportamento non corretto della banca resistente nella fase precontrattuale atto a legittimare un ragionevole affidamento del cliente sulla positiva conclusione della pratica. In particolare, non risultano essere mai state fornite rassicurazioni al cliente sulla presenza dei necessari presupposti di merito creditizio per la concessione del mutuo richiesto.
Il Collegio non può sottrarsi tuttavia dall'osservare che, nell'ottica del miglioramento delle relazioni con il cliente, sarebbe stata auspicabile una maggiore trasparenza in corso di rapporto, fornendo le motivazioni del rifiuto del credito nel contesto della comunicazione formale inviata a parte ricorrente e non nelle controdeduzioni in sede di procedimento presso l'ABF, come avvenuto nel caso di specie.
In considerazione di quanto sopra, il Collegio non rileva sostanziali profili di illegittimità nel comportamento dell'intermediario resistente. Di conseguenza, non vi sono gli estremi per accogliere la pretesa risarcitoria del ricorrente, che peraltro non ha prodotto alcuna documentazione sul danno asseritamente subito.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE