

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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL ANNA MISURALE

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Con ricorso del 29 settembre 2025 il cliente, esposto di avere subito, da una parte, una truffa e, dall'altra, la mancata concessione del mutuo richiesto all'intermediario, deduce quanto segue:

- gli sono stati sottratti complessivi € 35.880,00 per operazioni di bonifico disposte tra il 24/12/2024 e il 27/12/2024 per le quali non ha ricevuto né notifiche PUSH, né notifiche via sms;
- già in data 17/12/2024 aveva riscontrato un problema di operatività del suo conto corrente, prendendo contatti con l'intermediario in data 18/12/2024 e apprendendo così che erano stati riscontrati due dispositivi operanti simultaneamente: chiedeva, dunque, la rimozione del dispositivo Android a lui non riconducibile;
- l'intermediario non ha proceduto alla disabilitazione richiesta né ha consigliato al cliente di disporre il reset delle proprie credenziali;
- la condotta non diligente dell'intermediario è stata riconosciuta dallo stesso personale di filiale in occasione di un incontro, registrato mediante orologio smart; in tale occasione il personale ha riconosciuto di non avere ricevuto preparazione per affrontare casi di bonifici fraudolenti;
- è stato presentato reclamo, riscontrato negativamente;

Più specificatamente, in ordine alla mancata concessione di un mutuo ipotecario per ristrutturazione, assume quanto segue:

- in attesa del rimborso da parte dell'intermediario delle somme a lui sottratte tramite le operazioni disconosciute, il cliente ha chiesto alla banca di procedere celermente a deliberare in merito alla domanda di concessione di un mutuo ipotecario per ristrutturazione, che egli aveva presentato in data 11 ottobre 2024;
- all'epoca della richiesta, al cliente non erano state rappresentate ragioni ostative alla concessione del finanziamento, per il quale la direttrice di filiale L.M. aveva previsto una tempistica di massimo trenta giorni;
- il cliente e la moglie, i quali avevano una consistente giacenza sul proprio conto corrente (somme poi sottratte con le operazioni disconosciute del 28 dicembre 2024), hanno stipulato i contratti per i lavori di ristrutturazione programmati, avviandoli in attesa dell'approvazione del mutuo richiesto;
- dopo aver subito la sottrazione illecita delle somme, il cliente ha evidenziato alla referente la grave situazione che si era venuta a creare per lui e per la sua famiglia, non essendo egli in grado di far fronte agli impegni assunti né con i propri risparmi e neppure con le somme richieste con la domanda di mutuo, che non era ancora stato erogato a distanza di quasi tre mesi dalla richiesta;
- la referente, fino all'inizio del mese di febbraio 2025 ha rassicurato il cliente e la moglie sulla concessione del mutuo, che si trovava in fase di "delibera";
- all'inizio del mese di marzo 2025, la direttrice della filiale ha rappresentato al cliente che la banca non poteva erogare il finanziamento richiesto, in ragione della modifica della situazione lavorativa della moglie, che sarebbe stata cointestataria del mutuo e che non aveva più un contratto di lavoro a tempo indeterminato, avendo perso il precedente impiego, ma aveva un nuovo lavoro con contratto a tempo determinato;
- per tale mutamento, la banca ha tenuto conto del solo reddito del cliente, valutandolo insufficiente;
- la referente ha quindi suggerito di far subentrare un garante e ha modificato la pratica con l'inserimento del nominativo del suocero del cliente, che si è recato in filiale a firmare tutta la documentazione del caso;
- a seguito della modifica della pratica e dell'e-mail pervenuta al cliente in data 12 marzo 2025 con allegata la contrattualistica precontrattuale, la stipula è stata rappresentata dalla referente come ormai imminente, tanto che il cliente ha chiesto di concordare un appuntamento con il notaio e la direttrice si è impegnata a mettersi d'accordo con il notaio per avere uno slot di stipula nel breve termine;
- il 17 marzo 2025, la referente ha comunicato al cliente e alla moglie che la banca aveva deciso di non deliberare l'erogazione del mutuo, proponendo in alternativa un finanziamento di importo inferiore, in 120 rate, ai tassi di mercato (con saggi enormemente maggiori, con tempi di rimborso molto ridotti e con una rata mensile alta e insostenibile);
- la comunicazione è avvenuta solo in via informale e senza che siano state debitamente illustrate le ragioni del diniego;
- solo in ragione delle rassicurazioni ricevute, dell'apparente serietà dell'operato della banca e della filiale, il cliente ha coltivato le trattative e non si è rivolto ad altro istituto bancario per ottenere il finanziamento che poi gli è stato negato;
- la pratica è stata gestita con grave e inaccettabile ritardo;
- il cliente ha in seguito negoziato con altro intermediario e ottenuto la sostituzione del mutuo originariamente contratto con la resistente (a riprova dell'assenza di ragioni ostative alla concessione del credito);

- nei mesi in cui il ricorrente ha atteso risposta da parte della banca, lui e la sua famiglia sono stati costretti ad affrontare gravi difficoltà economiche e a vivere in due distinte abitazioni (a casa dei rispettivi genitori), non potendo usufruire dell'immobile da loro acquistato, in ristrutturazione, e non potendo ultimare i lavori di rifacimento nei tempi inizialmente previsti per mancanza di fondi;
- l'Intermediario, tramite la sua filiale, ha ingenerato nel cliente, richiedente il mutuo, una concreta aspettativa di conclusione del contratto di finanziamento per poi negarne l'erogazione, senza fornire un riscontro scritto alla richiesta di finanziamento e senza specificare le motivazioni di esclusione del cliente dalla concessione del credito richiesto;
- la condotta della banca è censurabile ai sensi e per gli effetti dell'art. 127 del TUB e degli artt. 1337 e 1375 c.c.
- in relazione a detta condotta, il ricorrente ha presentato reclamo in data 11 aprile 2025.

Chiede, pertanto: il rimborso delle somme che gli sono state fraudolentemente sottratte, pari al complessivo importo di € 35.887,22, comprensivo delle commissioni applicate dalla banca pari a € 7,22, oltre a rivalutazione e interessi legali dal dovuto al saldo; nonché, *«la somma complessiva di € 5.000,00 o il diverso importo che risulterà determinato in via equitativa, per la mancata tempestiva restituzione da parte dell'intermediario delle somme fraudolentemente sottratte con le operazioni disconosciute e/o a titolo di risarcimento del danno per la violazione da parte della banca dell'obbligo di agire in buona fede e correttezza nei rapporti con la clientela, in particolare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127 del TUB e degli artt. 1337 e 1375 c.c.»*.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- le operazioni disconosciute sono state disposte con doppia autenticazione;
- in occasione dell'abilitazione a operare dei dispositivi Iphone e Android sono stati regolarmente inviati al cliente gli SMS alert.
- Il cliente è in colpa grava perché non ha fornito elementi utili per circostanziare la truffa di cui dichiara di essersi accorto solo a seguito dei n. 3 tentativi di bonifici di €30,00 a distanza di otto giorni dalla data di esecuzione;
- la grave negligenza del cliente si desume altresì dalla mancata pronta attivazione dello stesso a seguito dell'invio degli SMS alert della banca in occasione dell'abilitazione dei dispositivi in data 17/12/2024;
- viene contestata al ricorrente la violazione della normativa in materia di tutela della Privacy con riguardo alle registrazioni vocali effettuate dallo stesso durante gli incontri in filiale e durante le telefonate;
- si contesta totalmente quanto dichiarato, in particolare riguardo al presunto disconoscimento dell'applicativo Android e alla presunta richiesta di disabilitazione dello stesso da parte del cliente in data 18/12/2024;
- il fatto che la ricostruzione di controparte è errata si evince anche dall'ammissione contenuta in ricorso della riferibilità al ricorrente del dispositivo iP***, ciò in quanto quest'ultimo è il dispositivo abilitato in data 08/11/2024 con cui è stata effettuata in data 20/12/2024 l'operazione di bonifico €30,00 che viene disconosciuta in questa sede;
- si contesta in toto la ricostruzione degli accadimenti riferiti alla giornata del 30/12/2024.

In ordine alla mancata concessione di un mutuo ipotecario per i lavori di ristrutturazione, l'intermediario deduce quanto segue:

- la concessione di un finanziamento è prerogativa esclusiva e discrezionale della banca, che la assume in presenza di riscontri oggettivi ed in applicazione dei propri criteri di valutazione del merito creditizio, rispondenti a principi di massima correttezza ed equità;
- si contesta pertanto quanto dichiarato e allegato da controparte riguardo presunte rassicurazioni sull'erogazione certa del finanziamento da parte della Banca, che nello

svolgimento dell'istruttoria della pratica di finanziamento si è sempre comportata con correttezza e diligenza nei confronti del cliente.

Pertanto, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, in sede di replica, osserva che i file forniti, il cui contenuto comunque contesta, non comprendono parte del periodo rilevante ai fini dei fatti oggetto di controversia e sottolinea che, a prescindere dalla modalità con cui chi ha commesso la truffa sia riuscito ad abilitare il dispositivo Android, alcun bonifico sarebbe stato disposto se il dispositivo in questione fosse stato correttamente disabilitato il 18 dicembre 2024 e/o se fosse stato effettuato un reset dei codici e dei dispositivi abilitati a operare, come poi fatto dalla filiale il 30 dicembre 2024, quando ormai era tardi. Quanto al colloquio avente a oggetto il rapporto di conto corrente osserva che l'intermediario non ha contestato la conformità della trascrizione al contenuto della registrazione; il cliente, tramite pec in data 9 maggio 2025, ha esercitato i suoi diritti di accesso ai dati personali, ai sensi dell'art. 15 del GDPR, e ha intimato la Banca a trasmettergli senza indugio e comunque entro e non oltre tre giorni i file delle registrazioni telefoniche delle tre interlocuzioni intercorse con il numero verde in data 18 dicembre 2024, alle ore 8:46, 9:29 e 9:35 e il file della registrazione della "securecall" sul suo cellulare certificato in data 17/12/2024, che la Banca aveva affermato essere intercorsa; l'intermediario ha totalmente omesso di ottemperare alle richieste del cliente.

L'intermediario richiama le precedenti difese, evidenziando la mancata deduzione di circostanze in merito alla frode subita e precisando che il recall è stato avviato tempestivamente ma con esito negativo.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto, da una parte, il disconoscimento di n. 4 operazioni eseguite il 20.12.24 la prima, alle 19:02 dell'importo di € 30,00, e le altre tre il giorno 27.12.24 alle ore 22:56, 22:57 e 22:58 dell'importo di € 14.500,00, € 14.400,00 e € 6.950. D'altra parte, oggetto di controversia è il comportamento tenuto dall'intermediario in relazione alla mancata concessione di un mutuo ipotecario.

Le due questioni si esamineranno uno di seguito all'altra.

È in atti la denuncia presentata il giorno 28 dicembre 2024.

Le fonti normative applicabili alla fattispecie in esame sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata

effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

L'intermediario produce in atti i LOG che questo Collegio, in conformità con l'orientamento dell'Arbitro, reputa formalmente adeguati a fornire la prova della SCA, dai quali a tali fini può ricavarsi quanto segue.

Deve prima di tutto rilevarsi che nella vicenda in esame, risulta che i truffatori sono riusciti ad enrollare la app su un proprio dispositivo in epoca antecedente le operazioni oggi contestate, ossia precisamente in data 17/12/2024.

Secondo la prospettazione delle parti, il device riconducibile all'intermediario è il device IP***, mentre il dispositivo in uso ai truffatori sarebbe il diverso dispositivo An***.

Sulla base dei log forniti dall'intermediario e della relativa legenda esplicativa i fattori impiegati per l'enrollment dell'APP su entrambi i dispositivi risultano essere: conoscenza (ossia PIN); possesso (la chiamata securecall è stata effettuata verso il numero del cliente corrispondente a quello indicato nel modulo ABF).

Le operazioni oggi contestate sono state eseguite in data 20/12/2024 e 27/12/2024.

Con riguardo alle fasi di accesso all'APP prodromiche alle disposizioni dei bonifici l'intermediario dà prova che queste sono avvenute, per quanto riguarda il login del 20/12/2024 da device IP***, dunque a mezzo *device (fattore di possesso)* corrispondente a quello attivato in data 08/11/2024 e riconoscimento biometrico (*fattore di inerenza*); per il login del 27/12/2024 da device An*** dunque con *device (fattore di possesso)* corrispondente a quello attivato in data 17/12/2024 e PIN (*fattore di conoscenza*).

In linea con le decisioni assunte in casi analoghi da questo stesso Collegio può reputarsi provata la SCA relativamente a tali operazioni preliminari (cfr. Collegio Milano, decisione n. 9018 del 15/10/2025).

Con riferimento alle operazioni contestate l'intermediario evidenzia come sia il login sia il bonifico del 20/12/2024 siano stati eseguiti su device Ip*** che lo stesso cliente dichiara essere a lui riconducibile, salvo poi contestare l'operazione da € 30,00.

Nel ricorso il cliente afferma di avere ricevuto nella giornata del 17/12/2024 messaggi riferibili sia al device Ip*** (che dichiara di essere a lui riconducibile) sia al device An*** a lui sconosciuto. Si precisa che nella documentazione agli atti non risultano enrollment della app su device Ip*** nella giornata del 17/12/2024, bensì nella sola giornata del 08/11/2024.

Nelle repliche, tuttavia, il cliente contesta che il device IP***13 indicato nei log sia a lui riconducibile: in merito a tale device, come visto, risulta documentato l'enrollment in data 08/11/2024.

In ogni caso l'operazione del 20/12/2024 risulta assistita dal doppio fattore, essendo stata autenticata tramite: possesso (del device IP*** con codice *961E); inerenza (fattore biometrico Fingerprint/FaceID).

Quanto alla seconda operazione di bonifico dai log prodotti dall'intermediario risulta che l'operazione è stata eseguita con il dispositivo "An***" con codice *01bd, ossia il dispositivo sul quale è stato effettuato l'enrollment in data 17/12/2024.

Sulla base delle evidenze prodotte risulta che l'operazione è stata autenticata tramite: possesso (del device Android con codice *01bd) e conoscenza (PIN a video su mobile).

Per le successive due operazioni di bonifico istantaneo le modalità e i fattori di autenticazione risultano i medesimi.

Deve dunque concludersi che l'intermediario ha assolto all'onere di provare la SCA.

Si deve, quindi, procedere alla verifica della colpa grave del cliente.

Il cliente sostiene che, in data 17 dicembre 2024, dopo aver ricevuto una serie di SMS collocati nella chat con l'intermediario, tutti prodotti in atti, riguardanti informazioni di accesso ai servizi digitali e di abilitazione del dispositivo a operare su app e home banking, tentava di disporre un bonifico attraverso Internet banking, senza tuttavia riuscirci.

Al riguardo, il cliente allega evidenze coerenti alla propria ricostruzione.

A seguito di questa vicenda, la mattina del 18 dicembre 2024, contattava l'assistenza clienti della banca al numero verde per segnalare il disservizio riscontrato. L'addetto al servizio tecnico gli comunicava di aver individuato il problema e di averlo riferito alla banca, invitando il cliente a contattare la stessa per ricevere istruzioni.

Secondo quanto rappresentato nel ricorso, il cliente contattava quindi la banca e interloquiva con la referente che riferiva al cliente quanto riportato nell'email del servizio clienti: la problematica relativa all'errore riscontrato nell'esecuzione del bonifico sarebbe stata derivante da un'anomalia segnalata dal servizio antifrode, in merito alla compresenza di due dispositivi abilitati a operare (l'IP*** del cliente e altro dispositivo An***) e, in conseguenza di detta anomalia, l'operatività sul conto con le credenziali del cliente era stata bloccata.

Il cliente dichiara di aver comunicato alla referente che il solo dispositivo a lui riferibile era il device IP***, disconoscendo invece il dispositivo An***; a seguito di tale colloquio il cliente riferisce di essere stato rassicurato sul fatto che il dispositivo An*** sarebbe stato rimosso e l'operatività sul conto sarebbe stata ripristinata.

Tuttavia, nel ripristinare l'operatività del conto e dei servizi di *Internet banking*, la referente avrebbe omesso di disabilitare il dispositivo An*** e di far effettuare al cliente il necessario *reset* dei codici di accesso e del pin dispositivo. Questo avrebbe condotto alle tre operazioni fraudolente avvenute in data 27/12/2024, per un importo complessivo di € 35.850,00.

Il Collegio deve, quindi, valutare la specifica contestazione mossa dal cliente nei confronti dell'intermediario con riferimento alla condotta tenuta in data 18/12/2024 allorquando, a fronte di una dedotta richiesta di disabilitazione del device An*** (come visto, quello in uso ai truffatori), il personale di filiale non vi avrebbe provveduto e neppure avrebbe invitato il cliente alla modifica delle proprie credenziali. Si tratta di un comportamento che ben può essere posto in rapporto causale con le successive operazioni disconosciute.

A supporto della propria tesi, il cliente rappresenta che nella giornata del 28 dicembre 2024 (ossia quando si è accorto delle operazioni poi contestate), contattava la banca tramite chat e inviava formale reclamo via e-mail, allegando copia della denuncia.

Inoltre, la mattina di lunedì 30 dicembre 2024, alle ore 9:00, il cliente e la moglie (cointestataria del conto) incontravano in filiale la direttrice e la referente; all'incontro ne seguiva un secondo, entrambi registrati tramite orologio smart della moglie.

Secondo la prospettazione del cliente, nel corso del primo incontro, a seguito delle verifiche effettuate dalla direttrice, emergeva che il dispositivo An***, precedentemente disconosciuto dal cliente, non era stato disattivato dalla referente e risultava ancora abilitato a operare. La stessa referente, alla presenza della direttrice, ammetteva di aver commesso un errore nel non procedere alla disattivazione (nella trascrizione della registrazione prodotta in atti dal ricorrente si legge: *"Ho sbagliato io... cioè era la una e mezza, stavo uscendo..."*). Accertato che le operazioni fraudolente erano state eseguite tramite il dispositivo An*** ancora attivo, la direttrice avviava la procedura di reset delle credenziali di accesso del cliente. Dopo le operazioni di messa in sicurezza del conto, il cliente e la moglie venivano congedati con rassicurazioni circa la copertura assicurativa della Banca, il pagamento temporaneo della rata del mutuo in scadenza, la concessione di un fido per le spese urgenti e la priorità nella pratica di mutuo per ristrutturazione già avviata.

Successivamente, il cliente veniva ricontattato dalla referente, la quale riferiva che, non essendo stato disabilitato il dispositivo Android prima del reset delle credenziali, era necessario

ripetere l'operazione. Intorno alle ore 13:00 dello stesso giorno, il cliente e la moglie tornavano quindi in filiale, ove la direttrice e la referente provvedevano finalmente alla rimozione del dispositivo Android e a un nuovo reset dei codici di accesso, che il cliente inseriva senza comunicarli a terzi.

Ciò che quindi viene contestato dal ricorrente è che, indipendentemente dall'esistenza dei presupposti indicati dal D. Lgs. n. 11 del 2010, se la referente avesse agito eliminando il dispositivo An*** già in data 18/12/2024 nessuna truffa si sarebbe perpetrata ai suoi danni nella data del 27/12/2024 con il suddetto dispositivo.

Invero, la versione dell'intermediario, il quale nega la ricostruzione degli accadimenti fornita dal cliente, è contrastata dalle risultanze in atti e, in particolare, dalla registrazione la cui impugnazione sotto il profilo della violazione della privacy non basta ad inficiare l'attendibilità del suo contenuto. L'intermediario non ha dato luogo ad una contestazione puntuale della trascrizione della conversazione registrata che è stata versata in atti, ma si è limitato a respingere la ricostruzione riferita alla giornata del 30/12/2024.

Al riguardo valgano le seguenti riflessioni.

La registrazione di cui si tratta riguarda una conversazione che vedeva quale parte il ricorrente e che, per questo, deve reputarsi lecita a prescindere dal consenso degli altri interlocutori (e così anche il suo uso a fini difensivi) in ragione dell'imprescindibile necessità di bilanciare le contrapposte istanze della riservatezza da una parte e della tutela giurisdizionale dei diritti dall'altra (in questo senso v. Cass. 11 luglio 2022, n. 28398).

Come noto nel nostro sistema vige il principio di atipicità dei mezzi di prova con conseguente ammissibilità di prove anche non previste specificamente dalla legge e della possibilità della loro valutazione da parte del giudice secondo criteri di argomentazione logica convincente.

Le registrazioni fanno parte del più ampio genere delle riproduzioni meccaniche per cui l'art. 2712 c.c. dispone che "le riproduzioni fotografiche, informatiche o cinematografiche, le registrazioni fonografiche e, in genere, ogni altra rappresentazione meccanica di fatti e di cose formano piena prova dei fatti e delle cose rappresentate, se colui contro il quale sono prodotte non ne disconosce la conformità ai fatti o alle cose medesime". Tale norma non prevede un divieto di utilizzo qualora intervenga il disconoscimento ivi previsto, ma semplicemente la perdita del valore di "piena prova" con la necessità di una più prudente valutazione giudiziale.

Posto allora che, in ogni caso, il Collegio può valutare il contenuto della registrazione versata in atti per il valore indiziario, è opportuno rilevare che da parte dell'intermediario non vi è stato un vero e proprio disconoscimento. Come detto, l'intermediario si è limitato a contestare la violazione della privacy e a respingere quanto dichiarato riguardo al disconoscimento dell'applicativo Android e alla richiesta di disabilitazione dello stesso da parte del cliente.

In adesione a quella giurisprudenza della Corte di Cassazione (v. Cass. 2 ottobre 2019 n. 24613) secondo la quale "il disconoscimento idoneo a farne perdere la qualità di prova, degradandole a presunzioni semplici, deve essere chiaro, circostanziato ed esplicito, dovendosi concretizzare nell'allegazione di elementi attestanti la non corrispondenza tra realtà fattuale e realtà riprodotta", questo Collegio ritiene che la generica contestazione che il cliente non abbia disconosciuto l'applicativo Android e non abbia richiesto la sua disabilitazione sia insufficiente, perché l'intermediario avrebbe dovuto indicare da quali elementi si ricaverebbe l'eventuale falsità delle due registrazioni in atti.

Può dunque considerarsi provata la negligenza dell'intermediario, che non ha tempestivamente dato corso alla richiesta del cliente di disabilitare il dispositivo Android, così consentendo le tre operazioni con lo stesso autorizzate.

Pertanto, deve essere rimborsato al cliente l'importo relativo alle operazioni eseguite in data 27 dicembre 2024, per un ammontare complessivo di € 35.850,00, oltre interessi come richiesti.

Con il presente ricorso il cliente contesta, altresì, il comportamento, a suo dire contrario a buona fede e correttezza, dell'intermediario che avrebbe ingenerato il legittimo affidamento nella stipula di un contratto di mutuo ipotecario per ristrutturazione (poi non perfezionatosi), per proporre in seguito un finanziamento a tassi enormemente maggiori, con tempi di rimborso ridotti e con una rata mensile molto alta. Chiede, di conseguenza, il risarcimento del danno subito per un importo di € 5.000,00.

In particolare, la somma è richiesta *“a titolo di indennizzo per la mancata tempestiva restituzione da parte dell'Intermediario delle somme fraudolentemente sottratte con le operazioni disconosciute e/o a titolo di risarcimento del danno per la violazione da parte della banca dell'obbligo di agire in buona fede e correttezza nei rapporti con la clientela, in particolare, ai sensi e per gli effetti dell'art. 127 del TUB e degli artt. 1337 e 1375 c.c.”*

Ebbene, dalla documentazione versata in atti (richiesta di mutuo dell'11.10.2024; e-mail; registrazioni delle numerose telefonate che le parti si sono scambiate nell'arco di cinque mesi) si ricava una chiara negligenza nella gestione della pratica di mutuo, sia per il tenore delle risposte fornite al cliente, incomplete quando non addirittura confuse, sia sotto il profilo dei tempi, dilatati oltremisura (nel caso in esame, tra la richiesta del mutuo dell'ottobre 2024 e il diniego pervenuto nel marzo 2025 sono trascorsi cinque mesi).

Questo Arbitro ha più volte affermato che la condotta dell'intermediario durante la fase delle trattative deve essere improntata al rispetto dei canoni generali di buona fede e correttezza. Merita allora ricordare in proposito che, proprio con riguardo al caso in cui l'intermediario decida di non accettare una richiesta di finanziamento, la Banca d'Italia, con Comunicazione n. 993215 del 26/11/2012, ha fatto presente che “andrà reso al cliente un sollecito riscontro; nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione con il cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito”. Pertanto, nel caso di diniego del credito, è necessario che l'intermediario, pena la violazione dell'art. 1337 cod. civ., collabori con il cliente fornendo adeguate e sollecite informazioni in merito alle ragioni del rifiuto (cfr. ancora Collegio di Coordinamento n. 6182/2013), ed in particolare che “il riscontro che la banca deve dare alle richieste di informazioni dei clienti deve essere da un lato tempestivo e dall'altro idoneo a far comprendere le ragioni del diniego” (cfr. Collegio Milano, decisione n. 6637/2021; nonché Collegio Roma n.11517/2017).

Accertata, dunque, la responsabilità della banca per violazione delle regole di buona fede e correttezza nelle trattative, occorre esaminare la domanda di risarcimento.

Ebbene, questo Collegio reputa che tale domanda possa essere accolta nella più contenuta misura di € 1.500,00, per spese di difesa, tenuto conto: che l'intera somma sborsata per spese legali appare sproporzionata rispetto alla natura della controversia e alla difficoltà della materia; che non risulta provato il preteso danno patrimoniale relativo ai disagi subiti dal cliente; che non sussiste il nesso causale tra la responsabilità dell'intermediario e il compenso pagato al broker incaricato per individuare un istituto di credito che offrisse la soluzione di finanziamento per sopperire alla mancata concessione del mutuo ristrutturazione originariamente richiesto all'intermediario convenuto, pari a € 500,00, spesa che non può reputarsi necessaria; che non vi è prova che il costo della terapia psicologica si sia reso necessario per lo stress denunciato dal cliente rispetto al quale non vi è alcuna diagnosi (neppure nella descrizione contenuta nelle fatture prodotte).

Peraltro quanto alla domanda risarcitoria del danno non patrimoniale asseritamente subito, questo Collegio (cfr. *ex multis* decisione n. 17285/2019) ha già avuto modo di affermare che *“Va ribadito a questo riguardo l'orientamento dei Collegi secondo cui l'esistenza di danni non patrimoniali non può essere desunta dalla violazione di una regola di condotta (c.d. danno non patrimoniale in re ipsa), dovendo essere dimostrata, comunque, la sua concreta esistenza e*

incidenza (cfr., ad esempio, ABF Napoli, n 5158/2014), nel rispetto in ogni caso dei consolidati indirizzi della Suprema Corte (Cass. SS.UU. 11 novembre 2008, n. 26972), secondo cui è consentita la risarcibilità dei danni non patrimoniali soltanto nelle ipotesi previste dalla legge, nonché in caso di lesione di un interesse di rilevanza costituzionale, laddove la lesione sia grave e il danno non sia futile (...)."

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario rimborsi alla parte ricorrente la somma di € 35.850,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo e corrisponda alla stessa parte ricorrente, a titolo di risarcimento del danno, la somma di € 1.500,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE