

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) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Con ricorso del 20 novembre 2025 la cliente espone quanto segue:

- a luglio 2025 si recava in filiale per richiedere un mutuo ipotecario di 5 anni, per € 220.000, pari a circa il 20% del valore dell'immobile concesso in garanzia;
- nonostante la propria situazione finanziaria fosse riconosciuta dalla banca come ottima ed essa cliente fosse già titolare di una polizza vita, con capitale assicurato pari all'intero importo del mutuo, la direttrice della filiale dichiarava più volte che la richiesta di mutuo non sarebbe stata presa in considerazione se non fosse stata contestualmente sottoscritta una nuova polizza intermediata dalla banca;
- trattasi di un'assicurazione fornita dallo stesso provider, con copertura identica rispetto a quella già in essere ma a costo più elevato;
- in assenza della polizza assicurativa, le è stato impedito di presentare la domanda di pre-delibera del mutuo;
- tale comportamento configura un evidente abuso della posizione ricoperta da parte della direttrice di filiale, non avendo alcun poter di subordinare la pre delibera o la concessione di un mutuo alla sottoscrizione di prodotti accessori;
- vi è stato inoltre un tentativo della direttrice volto a far rinunciare anticipatamente la cliente al diritto di recesso nei 30 giorni successivi alla sottoscrizione della polizza;

- la risposta al reclamo è stata evasiva e priva di qualunque assunzione di responsabilità;
- a causa di questo comportamento, non le è stato consentito di presentare una richiesta di mutuo presso la propria banca ed è stata costretta a rivolgersi ad altro intermediario a condizioni meno favorevoli;
- quantifica pertanto il danno in € 19.720,57, pari alla differenza tra il costo totale del mutuo che aveva richiesto e quello effettivamente sottoscritto con altro intermediario.

Chiede, pertanto, di accertarsi la scorrettezza consistente nell'indebita imposizione di una polizza vita come condizione per la pre delibera e la concessione del mutuo; la condanna dell'intermediario al risarcimento del danno quantificato come sopra, nonché l'adozione di misure opportune per prevenire il reiterarsi di comportamenti simili, a tutela degli altri consumatori.

L'intermediario rappresenta quanto segue:

- le richieste di accertamento della scorrettezza della condotta della filiale e della disposizione di misure preventive sono da ritenersi inammissibili *ratione materiae*;
- eccepisce inoltre l'infondatezza della richiesta risarcitoria stante l'assenza di supporto probatorio;
- quanto ai fatti, riferisce che la cliente, a marzo 2025, aveva avviato contatti con la banca finalizzati alla richiesta di un mutuo e, segnalando di dover rinnovare la propria polizza vita, chiedeva una proposta comprensiva di copertura assicurativa;
- ripresi i contatti a maggio 2025, in data 17/06/2025 la cliente trasmetteva la documentazione relativa alla propria copertura assicurativa e, il giorno successivo, l'agenzia forniva per iscritto adeguata consulenza in ordine alla polizza proposta dalla banca, specificando chiaramente la natura facoltativa della copertura;
- in data 21/07/2025, durante l'incontro in filiale registrato di nascosto dalla cliente, veniva ribadita la natura facoltativa della polizza e fatto presente che le condizioni della cliente rendevano opportuno un presidio ulteriore sul rischio assunto, precisando altresì che la stipula della polizza sarebbe potuta avvenire anche dopo l'erogazione del mutuo;
- in seguito, avveniva un ulteriore scambio documentale, uno spostamento di appuntamento e la cancellazione, su richiesta della cliente, dell'appuntamento fissato per il 27/08/2025, in quanto riferiva di aver presentato domanda di mutuo presso un altro istituto;
- con la cliente sono intercorsi unicamente contatti di natura informativa: non è stata avviata alcuna pratica di mutuo e non è mai stata rilasciata alcuna formale proposta attestante la disponibilità della banca a concedere il finanziamento;
- la richiesta risarcitoria è stata formulata sull'assunto della cliente, del tutto autonomo, che il mutuo per cui aveva dimostrato interesse le sarebbe stato sicuramente concesso e alle condizioni del preventivo scaricato in data 15/06/2025 dal sito internet: il citato preventivo, tuttavia, ha finalità meramente illustrative e non costituisce alcun impegno da parte della banca;
- l'accoglimento o meno di una richiesta di concessione di credito si pone al di fuori della competenza dell'Arbitro, attenendo essa a decisioni e valutazioni del tutto autonome della banca e non è possibile rinvenire alcun obbligo di contrarre in capo agli intermediari;

- la pretesa risarcitoria, avanzata per la prima volta in sede di ricorso, risulta quindi del tutto infondata, carente di qualsiasi elemento probatorio atto a dimostrarne l'esistenza e l'entità e priva di un nesso eziologico tra i comportamenti della banca e il danno asseritamente subito;
- l'accoglimento della domanda di risarcimento del danno esige la prova, anche presuntiva, dell'esistenza di elementi oggettivi e certi dai quali desumere l'esistenza di un pregiudizio economicamente valutabile;
- in ogni caso non è predicabile l'esistenza di danni in *re ipsa* né patrimoniali né non patrimoniali;
- al contrario di quanto asserito, non è stata prodotta alcuna evidenza del mutuo che sarebbe stato sottoscritto con altro intermediario;
- la determinazione del danno in € 19.720,57 risulta pertanto priva di supporto probatorio e di supporto logico, in quanto la banca non si è mai impegnata né per la concessione del mutuo né per le eventuali condizioni di erogazione;
- in ogni caso, non è possibile paragonare condizioni economiche riferibili a due diversi periodi temporali e, anche se fosse stato realmente stipulato un mutuo con altro intermediario, la cliente non ha dimostrato di avere sostenuto il costo degli interessi per tutte le 120 rate previste dal relativo piano di ammortamento.

Chiede, pertanto, di dichiarare il ricorso inammissibile e in subordine di rigettarlo perché infondato nel merito.

La cliente, in sede di replica, ribadisce le proprie difese, con riferimento a quanto dedotto dall'intermediario osserva che: definire i contatti intercorsi come meramente informativi non è compatibile con il contenuto dell'incontro del 21/07/2025, registrato, trascritto e prodotto agli atti; la trascrizione dell'incontro in filiale costituisce elemento probatorio sufficiente ai fini della decisione; le dichiarazioni testuali della direttrice, non contestate nel loro contenuto, evidenziano una subordinazione di fatto tra mutuo e polizza e la difformità tra qualificazione formale di facoltatività e la prassi; il ricorso non mira a sindacare la discrezionalità creditizia dell'intermediario, bensì ad accertare una condotta scorretta nella fase precontrattuale, pienamente rientrante nella competenza dell'Arbitro.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, ribadisce quanto già dedotto.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto una pretesa scorrettezza dell'intermediario in fase di pre-delibera di un contratto di mutuo ipotecario.

In particolare, la cliente lamenta l'indebita richiesta di una polizza vita definita facoltativa ma, invece, imposta come condizione per la concessione del mutuo e di essere stata, pertanto, costretta a sottoscrivere un altro mutuo presso altro intermediario a condizioni peggiori.

Chiede:

- (i) l'accertamento della scorrettezza della condotta della banca;
- (ii) la condanna della banca al risarcimento del danno economico subito, quantificato in € 19.720,57;
- (iii) la disposizione di misure volte a impedire il reiterarsi di siffatti comportamenti.

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità della prima e dell'ultima domanda avanzata dalla ricorrente, richiamando le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" a mente delle quali possono essere sottoposte all'Arbitro Bancario Finanziario esclusivamente controversie relative a operazioni e servizi bancari finanziari aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

Ebbene, le due domande (l'ultima può interpretarsi alla stregua di una richiesta di rimarcare la scorrettezza in sede di accertamento) sono volte ad ottenere una pronuncia dell'Arbitro Bancario sul comportamento tenuto dalla banca nella fase delle trattative precontrattuale e non anche a contestare la discrezionalità dell'intermediario nell'ambito delle proprie valutazioni.

Tale interpretazione è altresì confermata dalla ulteriore specificazione di cui alle repliche, in cui la cliente precisa che *"il ricorso non mira a sindacare la discrezionalità creditizia dell'intermediario, bensì ad accertare una condotta scorretta nella fase precontrattuale"*, che, come tale, il Collegio può ritenere rientrante nella propria competenza.

Con riferimento alla domanda di risarcimento, l'intermediario rileva nelle controdeduzioni che la domanda in questione sia stata avanzata per la prima volta in sede di ricorso ed in effetti dal reclamo versato in atti può costatarsi che in tal sede non era stata formulata richiesta risarcitoria.

Nonostante l'intermediario non contesti espressamente l'inammissibilità della domanda il rilievo induce questo Collegio a chiarire che le Disposizioni ABF prevedono espressamente la possibilità di *chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta (come nel caso di specie) della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo* (par. 1, sez. VI).

Possiamo, dunque, passare al merito.

Dalla corrispondenza via mail intercorsa tra la cliente e la referente dell'intermediario, versata agli atti, può reputarsi accertato quanto segue.

La ricorrente, già cliente dell'intermediario convenuto, a marzo 2025 con mail contattava il proprio referente per presentare una proposta di mutuo.

Con altra mail dello stesso mese di marzo del 2025 la cliente riferisce di dover rinnovare la polizza vita e richiede una proposta "mutuo + polizza" entro il giorno seguente precisando che se non fosse stato possibile in tali ristretti termini *"la possibile polizza uscirebbe dall'equazione"* e aggiungendo, inoltre, che *indipendentemente dalla polizza sarebbe interessata ad avere un PIES*.

La referente riscontrava la citata mail il giorno dopo, chiedendo del pari a mezzo mail, di essere contattata e comunque il versamento di altra documentazione relativa ai redditi.

La cliente ricontattava la referente due mesi dopo, in data 22/05/2025, a questo punto senza fare alcun riferimento alla polizza vita.

In data 17/06/2025, la cliente inviava anche i documenti relativi alla polizza vita da lei già sottoscritta.

Il giorno successivo, in data 18/06/2025, la banca rispondeva evidenziando i motivi per cui la citata assicurazione già in essere non sarebbe stata adatta alle esigenze della cliente ed esplicitando i costi dell'assicurazione proposta, nonché l'accessorietà della stessa.

In data 21/07/2025, la cliente si recava presso la filiale e registrava di nascosto l'incontro con l'addetta ai mutui e la direttrice di filiale: di tale registrazione è in atti la trascrizione, dalla quale si evince che la stipula della nuova polizza viene considerata dall'intermediario sebbene, per l'appunto, accessoria e facoltativa, necessaria ai fini di procedere all'istruttoria del mutuo. Malgrado, infatti, se ne ribadisca la natura facoltativa e non obbligatoria, la interlocutrice della cliente ripete più e più volte che senza la stipula della polizza chi avrebbe dovuto deliberare sulla richiesta di mutuo avrebbe negato il finanziamento. Non solo, si ricava pure che, a fronte di un mutuo di cinque anni, la funzionaria della banca proponeva alla cliente un'assicurazione per i successivi dieci anni. Ed ancora, risulta che dopo aver chiesto ulteriori spiegazioni in merito ai documenti necessari per l'espletamento della perizia, la direttrice di filiale si esprime sulla polizza in termini inequivocabili sottolineando che il rischio deve essere "presidiato" dalla polizza e dinanzi alle richieste della cliente volte a comprendere se la polizza potesse partire dalla firma del mutuo, risponde che doveva essere conclusa immediatamente per consentire l'aprirsi della pratica di mutuo. Più in particolare, dal dialogo si ricava che la funzionaria della banca intende evitare che la cliente possa recedere dalla polizza una volta ottenuta la delibera favorevole alla concessione del mutuo. Si legge: *"la pratica nasce così, poi dopo se ci arriva uno storno, dottoressa, cioè gentlemen agreement, ok, è un patto; ok facciamo la polizza e facciamo un mutuo, non che poi facciamo la polizza ci arriva uno storno nei 30 giorni, ed è stato concesso un mutuo perché poi dopo non è bello"*.

Emblematico è inoltre il dialogo che segue, laddove la cliente afferma: *"Beh non è bello anche che mi costringiate a farla quando non la voglio, che ce l'ho già"* e l'interlocutrice risponde: *"No attenzione io non la sto obbligando. Lei può fare il mutuo con ***"*.

Dunque, la posizione dell'intermediario è chiarita una volta per tutte: se la cliente vuole il mutuo deve firmare la polizza c.d. facoltativa, altrimenti può andare a farlo con altra banca. Il che è la conferma dell'opacità di tutta l'operazione durante la quale si è descritta una polizza come facoltativa ma in concreto la si è posta come condizione ineludibile per procedere all'istruttoria del mutuo.

Deve, dunque, concludersi che 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 o meglio dalla trascrizione della registrazione versata in atti.

Al riguardo, si rileva che l'orientamento del Collegio di Milano è quello di ammettere, in generale le trascrizioni dei file audio (ma non anche i file audio, cfr. decisione n. 3617/2025 e decisione n. 7566/2023).

Peraltro, l'intermediario non ha dato luogo ad una contestazione del contenuto della trascrizione della conversazione registrata, né nelle controdeduzioni, né nelle controrepliche. La registrazione di cui si tratta riguarda una conversazione che vedeva quale parte la 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.

Ne segue, anche al fine di una stigmatizzazione in chiave deterrente, la più netta censura del comportamento dell'intermediario, la cui condotta non è stata conforme ai doveri di buona fede, correttezza e lealtà sullo stesso gravanti nella fase precontrattuale.

Pur, infatti, non esistendo un obbligo di negoziazione, essendo la banca, nell'esercizio della propria autonomia, libera di scegliere se stipulare o meno il contratto, la banca era tenuta comunque ad agire nel rispetto dei doveri di buona fede e correttezza posti dall'articolo 1337 c.c. e può quindi essere ritenuta responsabile a titolo precontrattuale dell'eventuale danno subito dalla cliente.

Vi è però che tale danno, certamente non attuale, sia rimasto del tutto sfornito di prova.

La cliente, invero, quantifica il danno subito in virtù del comportamento contestato dalla banca nella misura di € 19.720,57, specificando nell'allegato n. 5 al ricorso, che il calcolo della detta quantificazione, deriva dal confronto tra gli interessi che essa avrebbe dovuto corrispondere se la banca convenuta avesse concesso il mutuo e gli interessi che la cliente "dovrebbe" corrispondere in caso di sottoscrizione presso altro intermediario. Allo stato, dunque, la cliente non ha sottoscritto alcun contratto di mutuo con l'intermediario terzo e il raffronto in questione è stato effettuato tra un preventivo online, dalla valenza indicativa e non vincolante (che non è certo avrebbe costituito le condizioni offerte dall'intermediario convenuto ove fosse stata accolta la richiesta di mutuo), ed un PIES predisposto alla data del 19/11/2025.

Ebbene, ammesso e non concesso che si possa in tal modo individuare il preteso pregiudizio subito dalla cliente, si tratta di documentazione inadeguata a fondare il raffronto e sulla base della quale non può procedersi al riconoscimento e alla liquidazione di un danno.

Ne segue che la richiesta risarcitoria non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento parziale del ricorso, accerta la scorrettezza della condotta tenuta dall'intermediario. Non accoglie il ricorso nel resto.

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