

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente rappresenta di essersi rivolto all'intermediario in data 24.03.2024 al fine di ottenere la concessione di due mutui, uno destinato all'acquisto della prima casa e uno per liquidità. Riferisce che in fase di trattativa, è stato proposto e poi confermato un tasso del 3,9%, già superiore a quello di mercato vigente in quel momento, pari al 3,3%. A fronte della mancata accettazione delle condizioni proposte, l'intermediario avrebbe garantito la possibilità di rinegoziare entrambi i mutui al tasso del 3,3% decorsi sei mesi dalla stipula. Una volta trascorso il termine indicato, lamenta che l'intermediario ha continuato a rimandare la rinegoziazione con giustificazioni pretestuose e inconcludenti. Con *e-mail* del 02.01.2025 è stata data conferma del nuovo tasso da applicare e della conseguente rinegoziazione, ma da quel momento, nonostante numerosi solleciti telefonici e via *e-mail*, il ricorrente non ha ricevuto alcun riscontro concreto.

Conclude domandando che sia *"applicato il tasso (con effetto retroattivo) non applicato lo scorso Marzo 2024 ma che sarebbe dovuto poi essere applicato decorsi sei mesi dalla stipula, e quindi poi confermato il 2/1/25"*.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso, in quanto volto ad ottenere una pronuncia di natura costitutiva, essendo richiesta in sostanza la condanna a rinegoziare le condizioni del mutuo. Nel merito, l'intermediario afferma che non sussiste alcun obbligo a carico degli intermediari né di concessione del credito né di rimodulazione di quello già

concesso, trattandosi di valutazione rientrante nella propria autonomia discrezionale. Riferisce, infine, che la rinegoziazione dei mutui al tasso del 3,3% è in atto con effetto retroattivo dal mese di gennaio 2025, in deroga alle condizioni economiche vigenti, e che tale rinegoziazione era stata comunicata al ricorrente sia con il messaggio del 02.01.2025 sia con la PEC del 05.02.2026.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio dà atto di una questione procedurale emersa nel corso dell'istruttoria: il ricorrente aveva inizialmente indicato nel modulo di ricorso un intermediario differente rispetto a quello che è presente nella documentazione allegata. A seguito di richiesta di integrazione da parte della Segreteria Tecnica, il ricorrente ha dichiarato di voler procedere nei confronti dell'intermediario correttamente identificato, consentendo così la regolare instaurazione del procedimento.

Il Collegio esamina quindi la eccezione di inammissibilità sollevata dall'intermediario sotto il profilo della qualificazione della domanda proposta.

Con il ricorso il cliente contesta il comportamento contrario a buona fede e correttezza dell'intermediario che avrebbe ingenerato il legittimo affidamento nella rinegoziazione di due mutui a determinate condizioni più favorevoli. Tali condizioni non si sarebbero perfezionate nonostante una comunicazione della conferma della rinegoziazione, a causa della ripetuta procrastinazione da parte dell'intermediario stesso. Il ricorrente, rivolgendosi all'Arbitro, chiede che *“venga applicato il tasso (con effetto retroattivo)...”*.

Il Collegio rileva che tale domanda, per come formulata, presenta i caratteri di una pronuncia costitutiva: infatti il ricorrente chiede, nella sostanza, che l'intermediario sia condannato all'applicazione delle condizioni più favorevoli rinegoziate con effetto retroattivo.

Sul punto è costante l'orientamento dei Collegi, i quali - in applicazione delle “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie della Banca d'Italia”, Sez. I, par. 4, secondo cui *“All'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà”* – ritengono che una pronuncia costitutiva - volta cioè a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti, o comunque ad emettere una condanna ad un *facere* infungibile - non rientra nella competenza dell'Arbitro.

Nello specifico, il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 8049/2019 ha chiaramente affermato che la domanda volta ad ottenere l'applicazione del tasso originariamente promesso nell'ambito di un contratto di mutuo implica necessariamente una decisione di natura costitutiva e non è interpretabile come diretta ad ottenere il risarcimento del danno per responsabilità precontrattuale, precisando altresì che non è ravvisabile da parte dell'intermediario alcuna violazione di norme imperative, per cui resta esclusa l'applicabilità del regime delle nullità e, quindi, della sanzione prevista dal comma 7 dell'art. 117 T.U.B nei casi in cui il comportamento dell'intermediario attenga alla fase delle trattative o comunque nella fase antecedente alla conclusione del contratto, restando tali comportamenti estranei alla fattispecie negoziale (in termini analoghi si sono espressi il Collegio di Milano, decisioni nn. 2220/2023 e 2040/2023, nonché il Collegio di Roma, decisione n. 6085/2023).

Il Collegio ritiene pertanto che l'eccezione preliminare proposta dall'intermediario sia fondata ed atteso il valore assorbente della stessa, il ricorso è inammissibile.

Ciò posto, occorre tuttavia ricordare che il Collegio di Coordinamento, con la citata decisione n. 8049/2019, ha altresì statuito che ciò *“non implica che il comportamento dell'intermediario debba necessariamente sfuggire a censura. Infatti esso si rivela sindacabile sotto il profilo della buona fede, del dovere di correttezza e trasparenza delle informazioni e di corretta esecuzione delle operazioni, risultando idoneo ad integrare la responsabilità contrattuale, suscettibile di tutela risarcitoria (vedi Cass. n. 31600 del 2013)”*.

Come noto, pur non esistendo un diritto del cliente ad ottenere la concessione del credito e un obbligo generale di negoziazione, la banca è 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 sia qualora il contratto non sia stato concluso per rottura ingiustificata delle trattative, sia quando sia stato concluso, ma a condizioni diverse rispetto a quelle su cui si sia formato il legittimo affidamento del cliente. La banca deve comportarsi non soltanto secondo buona fede ai sensi dell'art. 1337 c.c., ma anche nel rispetto delle regole dettate, nell'ambito della responsabilità contrattuale, dagli artt. 1175 (principio di correttezza) e 1176 comma 2 c.c. (diligenza professionale).

In particolare, è stato stabilito che è *“orientamento consolidato dell'Arbitro ... che un obbligo generale di far credito è certamente estraneo allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve ispirarsi ai principi di una 'sana e prudente gestione' e deve essere esercitata avendo riguardo 'alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario' (arg. ex art. 5 d.lgs. 1° settembre 1993, n. 385). Ne deriva che, data l'indubbia autonomia decisionale da riconoscersi all'intermediario in ordine alla relativa erogazione sulla base di proprie valutazioni, non può certamente il Collegio sostituirsi ad esso nella valutazione della convenienza di un'operazione creditizia, in quanto demandata alla discrezionalità del medesimo (così, quasi testualmente, la Decisione del Collegio di Coordinamento n. 6182/2013). Queste conclusioni non escludono, tuttavia, che la condotta dell'intermediario durante la fase delle trattative debba 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 di Roma n.11517/2017)”* (Collegio di Milano, decisione n. 6637/2021).

Quanto alla tempistica nella risposta ad una richiesta di finanziamento, è stato statuito che *“la Banca d'Italia, già nella Comunicazione del 22.10.2007 (cfr. Bollettino di Vigilanza n. 10 di ottobre 2007), ha fornito indicazioni al sistema in merito alla gestione dei rapporti con la clientela, sottolineando l'importanza di rapporti corretti e trasparenti con la clientela. Del resto, è noto che la condotta degli intermediari debba informarsi (ex art. 127 TUB) ai generali principi di trasparenza, buona fede e correttezza, non solo in sede di 'esecuzione e conclusione del rapporto ma, prima ancora, nella fase delle trattative', con la conseguenza che a quei principi dovrà essere, coerentemente, improntata anche 'l'istruttoria di prefattibilità di un credito, anche laddove conduca ad un esito negativo' (Collegio di Roma, decisione n. 2851 del 27 dicembre 2011) (...). Nel caso specifico, deve osservarsi che, quanto alla tempistica oggetto di lagnanza da parte del ricorrente, ciò che risulta agli atti è che fra la domanda di rinegoziazione del mutuo e la comunicazione della decisione di non accoglimento alle condizioni concordate, sono decorsi circa sei mesi ... e peraltro risulta che lo stesso intermediario abbia dato corso ad un nuovo piano di ammortamento non concordato tra le parti; per questi aspetti, il Collegio rileva da parte dell'intermediario una palese violazione dell'obbligo di comportarsi nei confronti del ricorrente secondo buona fede e correttezza ex art. 1175 e 1375 c.c., obbligo che, tra gli altri, impone di garantire alla clientela informazioni tempestive, chiare ed esaurienti (in particolare, il lasso di tempo di circa sei mesi non permette di affermare che l'intermediario abbia reso al ricorrente un sollecito riscontro, come richiesto dal dettato normativo sopra richiamato). Secondo la costante linea ABF, infatti, la diligenza professionale impone alla banca di soddisfare con la massima sollecitudine le richieste della clientela, indicando peraltro gli eventuali motivi ostativi all'accoglimento e dimostrando in modo appropriato la fondatezza della valutazione effettuata”* (Collegio di Milano, decisione n. 13957/2021).

Per completezza, pertanto, il Collegio rileva che dagli atti del procedimento emerge che il ricorrente ha stipulato i due mutui a un tasso (3,9%) dopo che l'intermediario aveva espressamente promesso la possibilità di rinegoziare le condizioni (al 3,3%) entro sei mesi dalla stipula. Decorso tale termine, il ricorrente ha ripetutamente sollecitato l'avvio della rinegoziazione senza ricevere riscontri adeguati e tempestivi. La comunicazione del 02.01.2025 attesta che l'intermediario aveva espressamente confermato l'autorizzazione alla rinegoziazione di entrambi i mutui al tasso del 3,3%. Nonostante questa conferma, il processo di rinegoziazione non è stato portato a compimento in tempi ragionevoli: il ricorrente si è trovato costretto ripetutamente a insistere per ottenere la documentazione relativa, senza ricevere tempestivi chiarimenti in ordine alla conclusione della rinegoziazione. Solo in data 05.02.2026, a seguito della ricezione del ricorso all'Arbitro, l'intermediario ha trasmesso una comunicazione invitando il cliente a recarsi in filiale per completare le formalità.

Risulta evidente che la prolungata procrastinazione, protrattasi per oltre un anno dalla promessa originaria di rinegoziazione e per diversi mesi dalla conferma formale del 02.01.2025, ha generato nel ricorrente un legittimo affidamento nella definizione favorevole della pratica, affidamento che non è stato adeguatamente tutelato dall'intermediario. Nel corso dell'intera vicenda, l'intermediario non ha fornito al ricorrente informazioni tempestive, chiare ed esaurienti sullo stato della pratica e sulle ragioni dei ritardi, in violazione dei doveri di cui agli artt. 1337, 1175 e 1176 c.c. e delle indicazioni della Banca d'Italia in materia di correttezza nei rapporti con la clientela.

Il Collegio in ogni caso prende atto che l'intermediario, a seguito della ricezione del ricorso, abbia fornito un riscontro circa la rinegoziazione in data 05.02.2026. In tale comunicazione l'intermediario afferma di star provvedendo alle rinegoziazioni e invita il cliente a prendere contatti con la filiale locale, al fine di procedere secondo quanto richiesto dallo stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE