

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Con ricorso del 10 febbraio 2026, il cliente contesta il comportamento dell'intermediario convenuto nella fase precontrattuale relativa a una richiesta di mutuo ipotecario finalizzato al finanziamento di lavori di ristrutturazione dell'immobile adibito ad abitazione principale. In particolare, espone di avere avviato la richiesta di mutuo nell'agosto 2023 e deduce che, nel corso delle trattative, l'intermediario avrebbe reiteratamente prospettato la prossima positiva conclusione della pratica, senza tuttavia pervenire alla deliberazione del finanziamento né fornire tempestive e chiare giustificazioni circa le

ragioni del mancato perfezionamento dell'operazione. Secondo il ricorrente, l'ingiustificata protrazione dell'istruttoria e i ripetuti rinvii della stipula avrebbero ingenerato un legittimo affidamento circa la positiva conclusione del contratto di mutuo. Il cliente afferma che, a causa del comportamento dell'intermediario, si sarebbe trovato nell'impossibilità di adempiere tempestivamente alle obbligazioni assunte nei confronti di terzi, incorrendo in decreti ingiuntivi, diffide e ulteriori richieste di pagamento. Riferisce inoltre di avere successivamente ottenuto, nell'aprile 2025, un mutuo presso altro intermediario, a suo dire in tempi notevolmente più brevi. Chiede pertanto il risarcimento del danno patrimoniale asseritamente subito, quantificato in € 11.336,81, corrispondente alle spese sostenute a seguito dei decreti ingiuntivi, delle diffide ricevute e degli ulteriori costi riconducibili alla mancata erogazione del finanziamento.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, rappresenta che, a seguito della menzionata domanda di mutuo, aveva avviato l'istruttoria della pratica, il cui eventuale accoglimento era subordinato all'esito positivo dell'analisi di natura creditizia, nonché agli accertamenti di natura tecnica e legale, tra cui la perizia immobiliare e la relazione preliminare del notaio. Deduce che nel corso dell'istruttoria erano emerse criticità, tra cui uno scoring negativo derivante da un ritardo nel pagamento di una rata di mutuo presso altro istituto e l'esistenza di una cessione del quinto, incidente sulla capacità di rimborso del finanziamento richiesto. L'intermediario afferma di avere comunque proseguito le attività istruttorie utili al perfezionamento dell'operazione e rileva che il completamento della pratica non sarebbe stato possibile a seguito della decisione dei clienti di cessare ogni rapporto con la banca. Sostiene inoltre che non sussiste alcun obbligo di concessione del credito, rientrando la relativa valutazione nell'autonomia discrezionale dell'intermediario, e che la domanda risarcitoria sarebbe comunque infondata, non essendo provato il nesso causale tra la condotta contestata e i pregiudizi lamentati. Chiede dunque il rigetto del ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

La questione al centro della presente controversia concerne la verifica della legittimità della condotta adottata dalla banca convenuta nella fase precontrattuale relativa alla richiesta di concessione di un mutuo ipotecario formulata dal ricorrente e, in particolare, l'eventuale responsabilità della banca per la mancata positiva conclusione dell'operazione e per i danni asseritamente derivati al cliente. In linea generale, va ricordato l'orientamento consolidato dell'Arbitro secondo cui non sussiste, in capo al cliente, un diritto alla concessione del credito, essendo l'intermediario libero, nell'esercizio della propria autonomia imprenditoriale e nel rispetto dei principi di sana e prudente gestione, di valutare se accogliere o meno una richiesta di finanziamento (cfr. ex multis Collegio di Bari, Decisione n. 7799/2020; Collegio di Milano, Decisione n. 904/2017). Ne consegue che il Collegio non può sostituirsi all'intermediario nelle valutazioni relative al merito creditizio, alla sostenibilità dell'operazione e alla convenienza dell'erogazione del finanziamento. In tal senso, il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 6182/2013, ha precisato che i chiarimenti dovuti al cliente lasciano ferma *“la insindacabilità degli orientamenti dell'intermediario in ordine alla concessione del credito”*, trattandosi di valutazioni rimesse alle politiche di rischio e alla credit policy dell'ente finanziatore. Il medesimo principio è stato ribadito dal Collegio di Milano, con Decisione n. 6637/2021, secondo cui un obbligo

generale di far credito è estraneo allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve ispirarsi ai principi di sana e prudente gestione; pertanto, il Collegio non può sostituirsi all'intermediario nella valutazione della convenienza dell'operazione creditizia, demandata alla discrezionalità della banca. Tale autonomia valutativa, tuttavia, non esonera l'intermediario dal rispetto dei canoni di buona fede, correttezza e diligenza professionale nella fase delle trattative. Ancora il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 6182/2013, ha affermato la sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche di carattere generale, ma *“adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali”*, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito. In termini analoghi, questo Collegio, con Decisione n. 23071/2020, ha già chiarito che la discrezionalità degli intermediari nella valutazione della concessione del credito *“non può prescindere dall'obbligo di tenere comunque un comportamento improntato a correttezza e buona fede, né dal dovere di fornire chiarimenti al cliente circa la mancata concessione”*, precisando tuttavia che *“esula dalle competenze dell'Arbitro sia la possibilità di valutare le scelte dell'Intermediario, sia quella di imporre l'erogazione di un finanziamento”*.

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti emerge una gestione non pienamente lineare della fase precontrattuale, caratterizzata da una significativa protrazione dell'istruttoria e da plurime rassicurazioni circa la possibile conclusione della pratica in tempi brevi, senza una tempestiva e chiara esplicitazione delle ragioni ostative alla concessione del finanziamento. Sotto questo profilo, la condotta dell'intermediario appare censurabile, quantomeno nella misura in cui la banca avrebbe dovuto comunicare con maggiore tempestività e chiarezza lo stato dell'istruttoria e gli eventuali elementi ostativi emersi nel corso della valutazione creditizia. In tal senso, il Collegio ritiene di richiamare l'intermediario al rispetto dei più elevati standard di correttezza, trasparenza e buona fede nella gestione delle relazioni precontrattuali con la clientela, secondo quanto già affermato dall'Arbitro nei precedenti sopra richiamati.

Ciò premesso, tale rilievo non consente di accogliere il ricorso. L'Arbitro non può infatti sindacare nel merito la valutazione discrezionale della banca circa la concedibilità del mutuo, né può desumere dalla durata dell'istruttoria o dalle interlocuzioni intercorse tra le parti un obbligo dell'intermediario di deliberare positivamente il finanziamento. Nel caso di specie, peraltro, l'intermediario ha allegato l'esistenza di profili rilevanti ai fini della valutazione creditizia, tra cui uno scoring negativo, l'esistenza di una cessione del quinto e la necessità di completare accertamenti tecnici e legali connessi all'operazione.

Non può trovare accoglimento neppure la domanda risarcitoria. Il ricorrente chiede il ristoro di € 11.336,81, corrispondente a spese legali, diffide, decreti ingiuntivi e ulteriori costi asseritamente derivati dalla mancata erogazione del mutuo. Tali esborsi appaiono tuttavia riconducibili a rapporti obbligatori intercorsi tra il ricorrente e soggetti terzi, senza che risulti provato un nesso causale diretto e immediato con la condotta dell'intermediario convenuto (cfr. ex multis Collegio di Bari, Decisione n. 11404/2024). Sul punto, l'orientamento consolidato di questo Collegio è nel senso di ritenere che non è configurabile il c.d. danno in re ipsa, ragion per cui spetta alla parte danneggiata, ai fini della determinazione quantitativa e della liquidazione del danno, l'onere di provare il pregiudizio in concreto subito e la sua riconducibilità causale alla condotta dell'intermediario, mentre in mancanza della prova del danno non è possibile neppure procedere alla liquidazione in via equitativa, in quanto l'esercizio

del potere discrezionale di liquidare il danno in via equitativa, conferito al giudice dagli artt. 1226 e 2056 cod. civ., presuppone che sia provata l'esistenza di danni risarcibili e che risulti, però, obiettivamente impossibile o particolarmente difficile, per la parte interessata, provare il danno nel suo preciso ammontare (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 10628/2024, n. 9073/2024 e n. 18953/2020).

Alla luce delle considerazioni che precedono, pur rilevandosi che la gestione della fase precontrattuale da parte della banca avrebbe potuto essere improntata a maggiore chiarezza, tempestività e correttezza, non sussistono i presupposti per accogliere la domanda del ricorrente, né sotto il profilo dell'accertamento di un obbligo dell'intermediario di concedere il finanziamento, né sotto il profilo risarcitorio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE