

## 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 12 aprile 2026 il cliente contesta la condotta dell'intermediario convenuto in relazione alla mancata integrale estinzione di un finanziamento pregresso, in essere con altro intermediario non intervenuto nel presente procedimento, che avrebbe dovuto essere estinto mediante utilizzo di parte delle somme rivenienti da un nuovo finanziamento sottoscritto nel novembre 2023, erogato da una società terza e collocato tramite la banca convenuta. Deduce, in particolare, che il dipendente dell'intermediario con cui aveva intrattenuto i rapporti per la finalizzazione dell'operazione avrebbe provveduto a effettuare, in favore della società finanziaria creditrice, un bonifico di € 6.031,02, di importo inferiore rispetto a quello che, secondo il ricorrente, sarebbe stato necessario per l'integrale estinzione del finanziamento pregresso, pari a € 6.780,00. Il cliente chiede, in sostanza, che non siano poste a suo carico le conseguenze dell'asserito errore commesso dall'intermediario nella gestione dell'operazione di estinzione del finanziamento pregresso.

L'intermediario, con le controdeduzioni, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per genericità e indeterminatezza della domanda, oltre che per difetto di prova dei fatti dedotti. Nel merito, documenta di avere dato seguito alle indicazioni scritte del cliente in merito all'importo del pagamento strumentale all'estinzione del finanziamento pregresso, bonificando alla menzionata società finanziaria creditrice la somma di € 6.031,02 in data 28 novembre 2023. Il convenuto afferma inoltre che il ricorrente non ha prodotto alcun conteggio estintivo ufficiale, emesso dalla società creditrice, idoneo a dimostrare che l'importo necessario per l'estinzione del finanziamento fosse superiore a quello indicato nell'addendum contrattuale e successivamente bonificato. Aggiunge di avere manifestato, in un'ottica conciliativa, disponibilità a valutare una soluzione della controversia, subordinatamente alla produzione

del conteggio estintivo aggiornato, mai fornito dal cliente. 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 responsabilità dell'intermediario convenuto per l'asserita inesatta esecuzione delle istruzioni relative alla destinazione di parte delle somme rivenienti da un finanziamento sottoscritto dal ricorrente nel novembre 2023 all'estinzione anticipata di un precedente finanziamento in essere con altro intermediario.

In via preliminare, il Collegio è chiamato a esaminare l'eccezione sollevata da parte resistente, che invoca l'inammissibilità del ricorso per genericità e indeterminatezza della domanda. L'eccezione non coglie nel segno. Sul punto, si richiama l'orientamento consolidato dell'ABF secondo cui il ricorrente è tenuto a formulare una domanda articolata nel *petitum* e nella *causa petendi*, che non si risolva in una mera richiesta di verifica della legittimità della condotta tenuta dalla banca, nonché a produrre la documentazione dimostrativa; al tempo stesso, il giudicante ha il potere-dovere di stabilire la corretta qualificazione giuridica delle questioni portate alla sua cognizione, pur non potendo prendere in esame situazioni di fatto diverse da quelle rappresentate dalle parti (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisione n. 2182/2024). In particolare, il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 10929/2016, ha chiarito che l'Arbitro ha il potere-dovere di interpretare la domanda, "nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute", senza tuttavia sconfinare in una interpretazione "integrativa" o "additiva". Senonché, dall'analisi della documentazione versata in atti, è agevole ricostruire sia il *petitum* sia la *causa petendi*. Con riferimento al *petitum*, infatti, è possibile ricavare l'importo complessivamente chiesto a rimborso dal cliente, pari a € 748,98, ossia la differenza tra l'importo del bonifico effettivamente disposto dalla banca convenuta a favore della società finanziaria creditrice del ricorrente menzionata in fatto e l'importo asseritamente indicato dal cliente medesimo come necessario ai fini dell'estinzione del predetto finanziamento. Con riferimento alla *causa petendi*, si rileva che la contestazione mossa all'intermediario è quella di non aver correttamente eseguito gli accordi intercorsi al momento della stipula del finanziamento, determinando la mancata estinzione integrale del precedente rapporto con la società finanziaria terza. La domanda di parte ricorrente è dunque interpretabile come volta all'accertamento della responsabilità dell'intermediario per l'asserita inesatta esecuzione delle istruzioni ricevute, con conseguente richiesta di non sopportare gli oneri derivanti dalla permanenza del debito residuo.

Ciò posto, il ricorso può ora essere esaminato nel merito. Al riguardo, si ribadisce in questa sede l'orientamento consolidato dell'Arbitro, da cui non vi è ragione di discostarsi, secondo cui il procedimento ABF è retto dal principio dispositivo e dalla regola dell'onere della prova. Il Collegio di Coordinamento, con Decisione n. 7716/2017, ha chiarito che, ai fini della decisione sulla fondatezza della domanda, occorre fare applicazione, "in linea di massima", delle regole fondamentali del processo civile, tra cui il principio dispositivo e il principio dell'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c. In termini ancora più puntuali, questo Collegio si è già espresso esplicitamente affermando che "*il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto controverso non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l'interesse a dimostrarlo*" (cfr. Collegio di Milano, Decisione n.

12452/2020). Nel caso di specie, la documentazione versata in atti non consente di ritenere provata l'inesatta esecuzione delle istruzioni da parte dell'intermediario. Dalla documentazione prodotta risulta, infatti, che l'addendum contrattuale sottoscritto dal cliente indicava espressamente l'importo di € 6.031,02 quale somma destinata all'estinzione anticipata del finanziamento in essere con la società terza. Risulta altresì che, in data 28 novembre 2023, la banca ha effettuato un bonifico in favore della predetta società per il medesimo importo, coincidente con quello risultante dalla citata documentazione contrattuale. Non risulta invece prodotto alcun conteggio estintivo ufficiale, emesso dalla società finanziaria creditrice all'epoca dei fatti, idoneo a dimostrare che l'importo necessario per l'integrale estinzione del finanziamento fosse superiore a quello indicato nell'addendum contrattuale e successivamente bonificato. Né il ricorrente ha prodotto un conteggio aggiornato, nonostante la richiesta formulata dall'intermediario nella fase successiva al reclamo, al fine di valutare una possibile definizione conciliativa della vicenda. L'assunto del cliente secondo cui l'importo necessario per l'integrale estinzione del finanziamento pregresso fosse pari a € 6.780,00, anziché a € 6.031,02, non risulta dunque assistito da adeguata evidenza documentale. Va inoltre considerato che l'intermediario ha reiteratamente manifestato disponibilità a valutare una soluzione bonaria della controversia, subordinandola alla produzione del conteggio estintivo rilasciato dalla società finanziaria creditrice, necessario per verificare l'effettiva esistenza e l'esatto ammontare dell'eventuale debito residuo. Tale richiesta appare ragionevole, non potendosi pretendere che la banca proceda al pagamento di somme ulteriori in assenza di documentazione proveniente dal creditore e idonea a certificare l'importo ancora dovuto. Né può assumere rilievo decisivo, in senso favorevole al ricorrente, la circostanza che in una comunicazione precontrattuale fosse stato indicato un importo superiore. Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che tale importo era stato qualificato dall'intermediario come una mera stima orientativa, formulata nell'ambito di simulazioni relative a diverse ipotesi di consolidamento del debito, e non come conteggio estintivo ufficiale del finanziamento pregresso.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorrente non ha assolto all'onere di provare che l'importo bonificato dall'intermediario fosse inferiore a quello effettivamente necessario per l'estinzione del precedente finanziamento, né ha dimostrato l'esistenza di un errore imputabile alla banca nell'esecuzione delle istruzioni ricevute. La domanda non può pertanto essere accolta.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE