

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) DE CAROLIS	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MARINARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore DE CAROLIS BRUNO

Seduta del 02/10/2015

Esame del ricorso n. 0305332/2015 pervenuto il 17/03/2015

proposto da

nei confronti di 5232 - BANCA POP.DI LAJATICO S.COOP.PER AZIONI

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) DE CAROLIS	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MARINARO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore DE CAROLIS BRUNO

Nella seduta del 02/10/2015 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

Il ricorrente afferma di aver chiesto, unitamente al cointestatario del ricorso, alla banca convenuta, nel mese di giugno 2014, la concessione di un mutuo di euro 150.000,00 per la ristrutturazione di un fabbricato di loro proprietà. Afferma che, ai fini dell'istruttoria, veniva loro chiesta copia delle buste paga e la documentazione relativa al suddetto fabbricato e ad altro immobile di proprietà, per l'iscrizione di ipoteca su entrambi. Sarebbe stato loro riferito che "potevano dar corso ai lavori di ristrutturazione, per i quali nel frattempo avevano stabilito termini e condizioni" con un'impresa. Nel mese di luglio 2014, su richiesta della banca, i ricorrenti consegnavano altre busta paga e facevano stimare gli immobili oggetto di futura ipoteca da un tecnico di fiducia dell'intermediario, sopportando un costo di € 1.268,80. Inoltre, in data 24 settembre 2014, aprivano un conto presso la



banca convenuta, sul quale disponevano l'accredito dei loro stipendi. Sennonché, pur dopo varie assicurazioni circa il buon esito dell'istruttoria, nel mese di novembre sarebbero stati inaspettatamente informati che la richiesta di mutuo era stata respinta, con la motivazione che entrambi i richiedenti risultavano dipendenti della medesima azienda. Ciò posto, contestano all'intermediario di aver atteso cinque mesi per dare la risposta negativa, peraltro dopo aver ingenerato un affidamento sull'esito positivo dell'iter procedimentale. La banca avrebbe pertanto manifestato, ad avviso del ricorrente, una condotta contraria ai principi di buona fede e correttezza, tanto più che la risposta sarebbe stata fornita agli istanti solo verbalmente.

Osservano che la motivazione del diniego, data dalla convenuta in replica al reclamo, sarebbe basata su un giudizio di non affidabilità patrimoniale dell'impresa presso la quale i ricorrenti prestano attività lavorativa e in proposito stigmatizzano che tale valutazione doveva essere effettuata tempestivamente e non dopo cinque mesi.

In conclusione, i ricorrenti sostengono che l'illiceità della condotta tenuta dall'intermediario nella fase precontrattuale avrebbe prodotto danni elencati come segue:

- € 1.268,80 per i costi della perizia tecnica;
- € 1.200,00 per le spese di assistenza legale;
- € 2.000,00 per i danni non patrimoniali.

Nelle sue controdeduzioni, l'intermediario contesta la ricostruzione dei fatti fornita nel ricorso. Fa presente che nella seconda metà di giugno 2014 i ricorrenti si presentavano presso una filiale della banca preannunciando l'intenzione di chiedere un finanziamento ipotecario destinato alla ristrutturazione di un immobile. Fu loro rappresentato che ai fini dell'istruttoria era necessario acquisire informazioni patrimoniali sui richiedenti e una perizia di stima sugli immobili destinati a garantire il mutuo. Secondo la banca la pratica sarebbe stata avviata non già nel mese di giugno, ma a settembre, quando sarebbe stata presentata la perizia, redatta in data 9 settembre 2014. Afferma che il censimento dei ricorrenti in anagrafica risale al 10 luglio 2014 e che le buste paga esibite dai ricorrenti si riferiscono ai mesi di luglio, agosto, settembre e ottobre 2014, il che contraddirebbe l'affermazione dei ricorrenti, che sostengono di averle prodotte alla banca nel mese di giugno. Inoltre i ricorrenti sostengono di avere avviato i lavori sin dal giugno 2014 sulla base di un asserito affidamento ingenerato in ordine all'accoglimento della domanda di mutuo, ma in proposito la convenuta afferma che nessuno ha mai fornito loro assicurazioni

in tal senso, tanto più che si trattava di soggetti che non avevano precedenti rapporti con la banca.

Quanto alla durata dell'istruttoria, la banca afferma che i tempi sarebbero stati contenuti nei sessanta giorni indicati dal prospetto informativo, dovendosi calcolare a partire dalla data di consegna della perizia. In ogni caso, mancherebbe la prova dell'invocata responsabilità di natura precontrattuale della convenuta. In conclusione, la banca convenuta domanda il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Sull'argomento oggetto della vertenza va in primo luogo precisato, in linea di principio, che "non può considerarsi esistente, alla luce dell'attuale disciplina generale della materia, un diritto del cliente alla concessione del credito, data l'indubbia autonomia decisionale da riconoscersi all'intermediario in ordine alla relativa erogazione sulla base di proprie valutazioni" (v. Collegio di Coordinamento, Dec. n.6182/2013). Tuttavia è indubitabile che nell'esercizio dell'attività creditizia "la discrezionalità tecnica di cui indiscutibilmente gli intermediari dispongono ... non può che svolgersi all'interno del perimetro segnato dai limiti di correttezza, buona fede e specifico grado di professionalità che l'ordinamento loro richiede, il che rende certamente sindacabile, limitatamente a tali profili, la condotta degli stessi nello svolgimento di tale attività" (v. Dec. di questo Collegio, n. 2625/2012). Ciò premesso, si osserva che l'azione risarcitoria promossa dai ricorrenti si basa sulla contestata illegittimità del comportamento tenuto della banca convenuta nella gestione della domanda di mutuo, nel presupposto che si sia determinato un affidamento nel buon esito della domanda stessa, tanto da aver indotto i ricorrenti ad intraprendere immediatamente le opere di ristrutturazione dell'immobile cui il prestito era funzionalmente collegato. Viene inoltre sottolineato che il tempo dell'istruttoria avrebbe superato ingiustificatamente i limiti prefissati al riguardo e inoltre che la banca convenuta non avrebbe fornito una motivazione del diniego opposto alla domanda di credito. Al riguardo, il Collegio osserva che non appare fondata l'asserzione dei ricorrenti, secondo cui sarebbero stati indotti a procedere all'immediata esecuzione dei lavori confidando sulle assicurazioni fornite verbalmente dal direttore della filiale della banca. Si osserva infatti che i lavori in questione risulterebbero iniziati fin dal giugno 2014, quindi certamente prima che si potesse determinare un qualsiasi affidamento.

Quanto al secondo profilo di doglianza, riguardante l'eccessiva durata dell'istruttoria, si osserva che non può condividersi la posizione espressa dalla banca convenuta, la quale, in assenza di qualsiasi produzione documentale, riconosce che i ricorrenti avrebbero preso contatto con la stessa, ai fini della richiesta di mutuo, fin dal giugno del 2014, precisando tuttavia che l'iter procedimentale sarebbe da collocarsi nel mese di settembre, allorché sarebbe stata depositata la perizia tecnica eseguita sugli immobili da sottoporre ad ipoteca. Sul punto va osservato che lo svolgimento della perizia tecnica da parte di un tecnico di fiducia della banca presuppone che quest'ultima ne abbia fatto richiesta proprio nell'ambito dell'iter procedimentale di valutazione della domanda. Pertanto, il momento iniziale della procedura valutativa non può ritenersi coincidente con quello del deposito della perizia. Inoltre, sul punto, appare significativa l'apertura di un conto cui i ricorrenti hanno proceduto nel mese di luglio proprio in relazione alla domanda di mutuo, circostanza che appare confermata dalla stessa convenuta. Infine, sull'ulteriore doglianza riguardante la mancanza di una motivazione adeguata da parte della banca circa il diniego del finanziamento, si rileva che, ad avviso dei ricorrenti, tale esito sarebbe stato comunicato nel mese di novembre, solo verbalmente e senza alcuna motivazione, circostanza da ritenersi provata in assenza di una specifica contestazione dell'intermediario sul punto. Dalle risultanze agli atti sembrerebbe, in effetti, che soltanto con lettera del 22/12/2014 in risposta al reclamo la banca avrebbe affermato che il diniego sarebbe da ascrivere alla situazione finanziaria critica del datore di lavoro degli istanti. A tale riguardo, occorre richiamare le istruzioni impartite dall'Autorità di vigilanza con la Comunicazione del 22 ottobre 2007 (in Bollettino di Vigilanza, n. 10 dell'ottobre 2007), secondo cui qualora "decida di non accettare una richiesta di finanziamento, è necessario che l'intermediario fornisca riscontro con sollecitudine al cliente; nell'occasione, anche al fine di salvaguardare la relazione col cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito". Nella specie è mancata, ad avviso del Collegio, una doverosa sollecitudine da parte della banca nell'espletamento dell'iter istruttorio, certamente protrattosi ben oltre i due mesi indicati nel prospetto informativo. Inoltre, non si riscontra nel comportamento della convenuta quello spirito di collaborazione attiva nei confronti dei clienti che dovrebbe caratterizzare i rapporti precontrattuali alla luce delle disposizioni del TUB riguardanti il credito ai consumatori e delle disposizioni sulla trasparenza emanate dalla banca d'Italia (sul punto, v. più ampiamente: Coll Coord. Dec. n.6182/13, cit.).



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Per le considerazioni su esposte, il Collegio ritiene che il ricorso meriti parziale accoglimento, limitatamente alla domanda di risarcimento del danno corrispondente alle spese sopportate dai ricorrenti per la perizia tecnica, pari ad euro 1.268,80. Ritiene altresì meritevole di accoglimento la domanda di rimborso delle spese di assistenza professionale, intese quale ulteriore risarcimento del danno, che liquida in via equitativa in euro 250,00. Respinge la domanda di risarcimento di danni non patrimoniali, in quanto infondata e comunque non provata.

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento della banca. Dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di euro 1.268,80 nonché euro 250,00 per spese di assistenza professionale.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MAURIZIO MASSERA