

**COLLEGIO DI BARI- DEC. 156/18 – PRES. DE CAROLIS- REL. COSTANTINO
Mutuo – surrogazione – diniego – violazione regole trasparenza e buona fede –
domanda risarcitoria – mancanza (cod. civ., art. 1337; d.lgs. n. 385/1995, art. 5)**

La Banca non ha alcun obbligo di fare credito e può pertanto autonomamente valutare se accogliere o no la richiesta di surrogazione di un mutuo; dovendo la discrezionalità peraltro esplicarsi nell'osservanza della correttezza e della buona fede, nel caso di diniego ne dovranno essere esplicitate le ragioni. (MDC)

FATTO

Dopo aver esperito infruttuosamente il reclamo in data 06.05.2017, parte ricorrente, in data 22/06/2017, ha proposto ricorso, lamentando la violazione da parte dell'intermediario delle regole di trasparenza e correttezza, atteso che la resistente, a suo dire, avrebbe rifiutato una richiesta di surroga di mutuo esclusivamente a causa della mancata sottoscrizione della polizza assicurativa offerta a copertura del mutuo medesimo. Secondo il ricorrente, infatti, tale mancata sottoscrizione sarebbe risultata determinante nella valutazione negativa della banca, seppur la polizza fosse formalmente "non obbligatoria". Più in particolare, come riferito in sede di reclamo, nel novembre 2016 il ricorrente chiedeva alla resistente, per il tramite della piattaforma "Mutuonline", un preventivo finalizzato alla surroga di un mutuo ipotecario in essere presso altro intermediario. Ottenuto il 7 novembre 2016 riscontro positivo, il ricorrente si recava presso una filiale per presentare ufficialmente la richiesta di surroga, fissando un primo appuntamento per il mese di gennaio. In tale sede, il ricorrente consegnava documentazione utile per avviare l'esame della pratica. Il ricorrente riferisce, altresì, che la pratica de qua, nonostante "i dati elaborati in Crif e il credit scoring" fossero risultati "positivi", subiva improvvisamente un arresto, dovuto a diversi motivi a lui estranei, e che l'esito della deliberazione della banca veniva rimandato alla data del 3 maggio. Aggiunge peraltro che nell'ultimo incontro con la responsabile della filiale, precedente a tale data, quest'ultima insisteva per la sottoscrizione di una "polizza vita" legata al mutuo, proponendo eventualmente anche l'adesione ad una polizza parziale rispetto all'importo del contratto, senza tuttavia riuscire a convincere il ricorrente dell'utilità dell'operazione. In data 3 maggio, presentatosi in agenzia, il ricorrente veniva "accolto sull'uscio dell'ufficio" dalla responsabile che gli comunicava "in maniera fugace" l'esito negativo della richiesta di surroga, senza fornire ulteriori spiegazioni. Ritiene pertanto che, in mancanza di una motivazione tecnica, la valutazione negativa sia stata determinata soltanto dalla mancata sottoscrizione della polizza, data la classificazione con rating A presso il suo originario istituto di credito, il pagamento dei ratei dovuti entro le relative scadenze e, per tutti gli impegni, l'addebito automatico e una disponibilità media giornaliera di circa 30.000,00 euro, come risultante dall'estratto conto degli ultimi due anni preso in esame, nonché la garanzia fideiussoria prestata dai genitori. Infine, lamenta la perdita del beneficio di concludere un mutuo ad un tasso più vantaggioso, perdita che ha penalizzato la sua attività commerciale. L'intermediario si è costituito, facendo pervenire le proprie controdeduzioni ed evidenziando, preliminarmente, che non esiste alcun obbligo di concessione ed erogazione del credito, pur essendo le banche tenute ad intrattenere le proprie relazioni con la clientela secondo "criteri di buona fede e correttezza", in particolar modo nel caso di rifiuto di una richiesta di finanziamento. Nel merito, riferisce che in data 24 gennaio u.s. il

ricorrente veniva ricevuto in agenzia per la richiesta di surroga del mutuo ipotecario, avanzata tramite piattaforma on line. In tale sede, la resistente richiedeva la documentazione necessaria per la valutazione della pratica, procedendo, una volta ricevuti i documenti, ad una prima istruttoria ed “illustrando, al contempo, le caratteristiche dei servizi e prodotti presumibilmente rispondenti alle esigenze del potenziale cliente”. Precisa come, per tutti gli incontri, l’interlocutore dell’agenzia fosse stato il genitore del ricorrente, nella qualità di fideiussore. La resistente fa altresì presente che negli incontri successivi, fissati nei primi giorni di marzo e di maggio del 2017, non otteneva la disponibilità del ricorrente a domiciliare i pagamenti delle rate su apposito conto corrente da aprire presso la stessa richiedente. In relazione alla possibilità di adesione alla polizza assicurativa, ribadisce l’assoluta assenza di obbligatorietà, in conformità con quanto già detto nel corso dei colloqui intercorsi con la parte. Sottolinea che il diniego della richiesta avanzata veniva comunicato in modo fugace, non essendo stato l’incontro del 3 maggio preventivamente concordato ed essendo quindi avvenuto in concomitanza con altri appuntamenti. Afferma pertanto che le incomprensioni sono state generate dalla mancata disponibilità ad avviare un rapporto commerciale fiduciario fondato su basi condivise. Infine, chiarisce di non aver eseguito alcuna iscrizione pregiudizievole in Crif.

DIRITTO

Come desumibile dalla narrativa, il ricorrente chiede all’intermediario di procedere al riesame della richiesta di surroga del mutuo. L’intermediario chiede di voler respingere le istanze avanzate dal ricorrente, rigettando il ricorso nel merito. La questione sottoposta al Collegio concerne la presunta violazione degli obblighi di trasparenza e correttezza da parte dell’intermediario nella valutazione della richiesta di surroga di un mutuo ipotecario, rifiutata, a dire del ricorrente, esclusivamente per la mancata sottoscrizione di una polizza assicurativa offerta a copertura del rischio di credito. Sul punto, occorre osservare preliminarmente che la domanda del ricorrente, così come formulata, sembra richiedere la condanna ad un facere infungibile dell’intermediario, non consentita all’ABF. Al riguardo, il Collegio non può che richiamare il costante orientamento dell’Arbitro (cfr., ex multis, Collegio di Coordinamento, dec. n. 6182/13) per il quale “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”. Invero, 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) (Cfr., in tal senso, Collegio di Milano, decisione n. 904 del 2.02.2017). Né tanto meno l’ABF può sostituirsi all’intermediario, imponendogli la concessione di un finanziamento, in quanto la valutazione del merito creditizio rimane prerogativa dell’istituto erogante. Nel contempo, risulta parimenti indubitabile che anche 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” (Così Collegio Roma, n. 2625/2012; cfr., in senso conforme, anche Collegio Napoli n. 3181/2015 e 2923/2016). Sotto quest’ultimo profilo, si può rilevare come la normativa regolamentare si sia assunta il compito di rendere il più possibile espliciti i parametri di riferimento della correttezza e buona fede dell’intermediario in subiecta materia. Infatti, ad esempio, nella Comunicazione Banca d’Italia del 22 ottobre 2007 (Bollettino di Vigilanza n. 10 dell’ottobre 2007) in tema di rifiuto di una richiesta di finanziamento, in particolare, è precisato che qualora la banca, nell’ambito della propria autonomia gestionale, “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 con il cliente, andrà verificata la possibilità di fornire indicazioni generali sulle valutazioni che hanno indotto a non accogliere la richiesta di credito". La specificità dell'indicazione delle motivazioni di esclusione del cliente dal credito si presenta come profilo imprescindibile della doverosa funzione che le risposte dell'intermediario sono destinate ad assumere ai fini dell'orientamento del cliente stesso nei suoi rapporti di credito presenti e futuri. Conseguentemente, è da ritenere indiscutibile l'attuale sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (in quanto applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma pur sempre adeguatamente rapportate alle concrete circostanze individuali, circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito. (Così Collegio di Coordinamento, dec. n. 6182/2013 cit. e Collegio Roma n. 3170/2017). E' evidente, poi, che il diritto del cliente "a ricevere indicazioni", al quale fa riscontro il dovere "di assistenza" dell'intermediario (così si esprime il Collegio di coordinamento nella decisione n. 6182/2013), si sostanzia anche nel dovere di fornire l'adeguato riscontro entro un tempo ragionevole. (In tal senso, Collegio Napoli n. 2923/2016 cit.). Chiariti quali sono i principi che governano la materia e venendo all'esame del caso di specie, rileva il Collegio che il ricorrente non produce alcuna evidenza documentale, dalla quale poter evincere il presunto tentativo di imposizione, da parte della banca, di un prodotto assicurativo ai fini della concessione della surroga. Piuttosto, si desume a contrario l'illegittimità, sotto tale profilo, del comportamento dell'intermediario da un insieme di circostanze di per sé non necessariamente indicative della specifica condotta di cui il ricorrente si duole. Tra queste, vanno citate la mancanza di una motivazione/comunicazione del diniego, la valutazione positiva del merito creditizio del ricorrente, la sussistenza di una capiente garanzia personale dei genitori, le lungaggini ingiustificate nella gestione della pratica. Inoltre, giova sottolineare che la richiesta di surroga, presentata dal ricorrente, per il tramite di piattaforma online nel novembre 2016, è stata evasa (verbalmente e negativamente) soltanto il 6 maggio 2017 (lo stesso intermediario ammette che la procedura non si è svolta secondo le regolari tempistiche, imputando il ritardo alle "incomprensioni" tra le parti). Ed ancora, le motivazioni, peraltro alquanto generiche, alla base del diniego sono state rese note al ricorrente solo il successivo 5 giugno, nella nota di riscontro al reclamo ove l'intermediario, ribadendo la natura opzionale della polizza assicurativa offerta, si è limitato a rappresentare che, "valutata complessivamente l'operazione nei termini da lei (il ricorrente) proposti, non ha ritenuto meritevole di interesse procedere con la surroga del mutuo". Ad ogni buon conto, anche volendo ravvisare, nel caso de quo, una violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di buona fede e correttezza in fase precontrattuale, rileva questo Collegio che non è stata avanzata in sede di ricorso alcuna espressa domanda risarcitoria. Invero, in sede di reclamo il ricorrente si era riservato di presentare "una risoluzione per il risarcimento dei danni morali e materiali" qualora il rifiuto avesse comportato problemi allo stesso ricorrente e alla sua attività, conseguenti ad una valutazione a suo dire "viziata" e "senza alcuna motivazione tecnica". Tuttavia, tale istanza risarcitoria non è stata più coltivata in sede di ricorso. Per le su esposte ragioni, questo Collegio ritiene che la domanda, così come formulata dal ricorrente, non possa trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.