



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GULLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CHERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - CHERTI STEFANO

Seduta del 25/01/2022

FATTO

- 1) La ricorrente riferisce che in data 10 luglio 2020, a causa di una notevole riduzione del proprio reddito dovuta all'emergenza epidemiologica da Covid-19, chiedeva alla resistente la sospensione dei rapporti di mutuo n. ****507 e n.***577 di sua titolarità. Tuttavia, la resistente non riscontrava la predetta richiesta, ancorché regolarmente trasmessa.
- 2) La parte istante chiede, quindi, l'applicazione della sospensione o, in alternativa, di procedere alla rinegoziazione dei finanziamenti.
- 3) L'intermediario, costituendosi, ha dichiarato che in data 29.12.2006, la ricorrente sottoscriveva il contratto di mutuo fondiario n.***507, di originari euro 104.700,00 garantito da ipoteca volontaria iscritta il 02.01.2007. Al 25.06.2021, il saldo relativo a tale finanziamento risultava essere pari ad euro 102.802,75 (di cui 38.443,48 per rate impagate, euro 2.120,37 per mora ed euro 61.238,90 per capitale residuo).
- 4) Successivamente, in data 03.08.2007, la ricorrente sottoscriveva il contratto di mutuo fondiario n.***577, di originari euro 64.500,00 garantito da ipoteca volontaria iscritta il 04.08.2008; al 25.06.2021, il saldo relativo a tale finanziamento risultava essere pari ad euro 70.247,95 (di cui euro 27.312,71 per rate impagate, euro 2.392,56 per mora ed euro 40.524,68 per capitale residuo). In data 17.11.2017, la resistente aveva inoltrato alla cliente lettera di intimazione di pagamento inerente i contratti di mutuo alla stessa intestati;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

5) Nel maggio 2019, la banca la informava di aver conferito mandato alla società I*** per l'attività di gestione e riscossione dei crediti vantati nei suoi confronti; e nel marzo 2021, stante il protrarsi della situazione di insolvenza, veniva conferito incarico ad un legale per il recupero del credito vantato dalla banca nei confronti della resistente. Preso atto della comunicazione di reclamo del 14.04.2021, la resistente dava corso ad una serie di verifiche all'esito delle quali non rinveniva evidenza della comunicazione datata 10.07.2020 che controparte asserisce di aver trasmesso (in data 16.04.2021, la società I*** informava di tale circostanza il legale della ricorrente manifestando, altresì, la propria disponibilità a valutare proposte transattive).

6) Nonostante le parti abbiano avuto modo di confrontarsi nel corso di una telefonata, non perveniva all'attenzione della resistente alcuna proposta di piano di rientro né copia della missiva unitamente all'attestazione di avvenuto recapito. Inoltre ad oggi, la resistente ha attivato la procedura esecutiva immobiliare mediante notifica, dapprima dell'atto di precetto e successivamente dell'atto di pignoramento immobiliare.

DIRITTO

La ricorrente lamenta la lesione, da parte dell'intermediario, del proprio diritto alla sospensione (o rinegoziazione) del pagamento delle rate dei mutui attualmente in corso. Questo Arbitro ha più volte avuto occasione di ribadire i principi regolatori in materia di accesso al credito, nel senso di escludere la sussistenza di un astratto obbligo a contrarre in capo agli intermediari che si porrebbe chiaramente in contrasto con il principio di libertà imprenditoriale. In particolare, la valutazione del merito di credito del richiedente in ordine all'eventuale erogazione di un finanziamento, è prerogativa esclusiva degli intermediari (Art. 124-bis T.U.B.) e trova il proprio fondamento nell'indubbia autonomia decisionale e gestionale di cui gode l'intermediario stesso (Coll. Napoli, Decisione n. 3181/2015; Coll. Roma, Decisione n. 3097/2015).

Del resto, una diversa conclusione *“lederebbe i principi della libertà negoziale e di iniziativa economica, laddove invece l'obbligo di concessione di credito è estraneo al nostro ordinamento ed allo statuto delle imprese bancarie, la cui attività deve, invece, ispirarsi ex art. 5 TUB ai principi di “sana e prudente gestione” e deve essere esercitata avendo riguardo “alla stabilità complessiva, all'efficienza e alla competitività del sistema finanziario”* (Coll. Roma, Decisione n. 3097/2015). Parziali limitazioni a questo principio si rinvencono nell'esigenza che la libertà imprenditoriale dell'intermediario sia comunque esercitata nel rispetto delle regole di buona fede e correttezza nei rapporti con la clientela (Art. 127 T.U.B); rimanendo fermo il diritto della clientela a ricevere indicazioni sulle ragioni del diniego di credito, che abbiano carattere generale (in applicazione di criteri elaborati per la generalità della clientela), ma al contempo siano anche rapportate a *“concrete circostanze individuali”* (Comunicazione Banca d'Italia del 22 ottobre 2007, Sull'adeguatezza delle procedure di valutazione del rischio di credito e sull'utilizzo dei rating nel servizio di gestione collettiva del risparmio; Provvedimento Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche, Sez. VII, 4.3, Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti - Valutazione del merito creditizio del consumatore).

Se, dunque, non può considerarsi esistente, *“un diritto del cliente alla concessione del credito”*, è al contempo indiscutibile *“l'attuale sussistenza di un diritto del cliente a ricevere indicazioni, anche se di carattere generale (...), circa le ragioni dell'eventuale diniego di credito”* (Coll. Coordinamento, Decisione n. 6182/2013; Coll. Roma, Decisione n. 8563/2014; Coll. Napoli, Decisione n. 3165/2015).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel caso di specie, l'attuata produzione documentale è idonea ad attestare la mancanza di risposte da parte dell'intermediario alle comunicazioni ricevute dalla ricorrente (la resistente non può in alcun modo ignorare le richieste della clientela quando queste giungono all'indirizzo di posta elettronica indicato dallo stesso intermediario per veicolare le comunicazioni). Sotto questo profilo è palese la violazione della regola della correttezza professionale di cui all'art. 1337 c.c.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario. Respinge nel resto.

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
PIETRO SIRENA