

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 24/06/2025

FATTO

La cliente riferisce quanto segue.

Nel novembre 2021, la ricorrente ha stipulato un primo contratto di finanziamento con l'intermediario A per un importo netto erogato di € 25.000,00, da restituire in 84 rate mensili di € 307,61 ciascuna. In data 5 aprile 2022, a distanza di soli 6 mesi circa, la cliente ha sottoscritto un secondo contratto di finanziamento sempre con l'intermediario A per un capitale erogato di € 45.000,00, perfezionato presso i locali dell'intermediario B che fungeva da soggetto distributore del prodotto finanziario, con rate mensili di € 535,33 per 120 mesi. La ricorrente sostiene che in entrambe le occasioni si era fatta accompagnare da un soggetto di nazionalità straniera che interferiva nella negoziazione del prestito, restando presente all'atto della sottoscrizione delle richieste, e che nei moduli contrattuali risultavano inseriti i contatti e-mail e telefonici di tale soggetto terzo nonostante non fosse stato identificato e non fosse parte contrattuale. Secondo la cliente, il capitale del secondo finanziamento veniva utilizzato in parte per estinguere il precedente prestito e in parte bonificato immediatamente a favore del soggetto terzo mediante operazioni eseguite

presso lo sportello bancario dell'intermediario B. La ricorrente dichiarava che tale illecita interferenza non era riconducibile alla sua reale volontà dal momento che risultava condizionata dalla volontà del terzo che l'accompagnava, il quale ha approfittato del suo stato di vulnerabilità psico-fisica, comprovato attraverso la produzione di certificati medici. Il contratto doveva pertanto ritenersi concluso per errore, facilmente riconoscibile dagli operatori bancari dell'intermediario B che avevano supervisionato lo svolgimento delle operazioni consentendo a soggetti terzi non autorizzati di accedere ai locali e interferire nella stipula del contratto di finanziamento.

La cliente lamentava inoltre che l'intermediario A aveva violato le regole di condotta in materia di erogazione del credito concedendo un secondo finanziamento pochi mesi dopo la conclusione del primo senza considerare che l'esposizione debitoria risultava eccessiva rispetto alle sue capacità reddituali. Risulta che tra aprile e novembre 2022 la ricorrente aveva disposto a favore del soggetto terzo la cifra complessiva di € 32.030,00 tramite operazioni di bonifico eseguite presso lo sportello dell'intermediario B. I fatti che avevano interessato il perfezionamento dei contratti erano stati oggetto di denuncia-querela presentata nel 2024 e nello stesso anno la cliente era stata sottoposta ad amministrazione di sostegno mediante decreto del mese di dicembre.

La ricorrente agisce per ottenere l'annullamento del contratto di finanziamento. Contestualmente, chiede la condanna degli intermediari al rimborso delle somme sinora versate per il rimborso del finanziamento, anche a titolo risarcitorio, evidenziando come l'intermediario A abbia violato le regole di condotta in materia di erogazione del credito concedendo un secondo finanziamento pochi mesi dopo la conclusione del primo senza considerare che l'esposizione debitoria risultava eccessiva rispetto alle sue capacità reddituali. In via subordinata domanda la condanna dell'intermediario B a tenerla indenne dagli oneri finanziari derivanti dal contratto per violazione degli obblighi gravanti sullo stesso quale intermediario del credito intervenuto per il collocamento del prodotto creditizio, lamentando inoltre che l'intermediario B non ha svolto alcuna considerazione sulle disposizioni di pagamento anomale e sospette effettuate a favore del terzo.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario A eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso poiché le domande appaiono intese ad ottenere una pronuncia costitutiva e presuppongono valutazioni di natura consulenziale per il merito creditizio. Sostiene che nella fase istruttoria e di concessione del credito aveva operato correttamente adempiendo ai propri obblighi derivanti dai principi di buona fede, correttezza contrattuale e trasparenza nel pieno rispetto della normativa di settore. La cliente aveva sottoscritto il contratto regolarmente in assenza di qualsiasi indice di anomalia dal momento che sia la denuncia sia il provvedimento di nomina dell'amministratore di sostegno risultavano successivi di ben due anni rispetto ai fatti contestati. La valutazione del merito creditizio effettuata sulla base della documentazione acquisita non aveva evidenziato fattori ostativi all'accoglimento della proposta di finanziamento considerato che il reddito della cliente era tale da garantire la sostenibilità del finanziamento conformemente agli obblighi imposti dal Testo Unico Bancario. Prima dell'introduzione del reclamo l'intermediario non poteva essere a conoscenza delle problematiche di cui risultava affetta la cliente e circa le fasi di

proposizione del prodotto le contestazioni relative alle presunte omesse verifiche precontrattuali dovevano essere rivolte esclusivamente all'intermediario B.

L'intermediario B eccepisce preliminarmente il proprio difetto di legittimazione passiva con riferimento alle fasi di conclusione ed erogazione del finanziamento; sostenendo che la domanda è inammissibile poiché di natura consulenziale, anche perché presuppone valutazioni sullo stato psichico-cognitivo della cliente e di natura costitutiva in quanto volta ad ottenere l'annullamento del contratto di finanziamento. Nel merito affermava che l'istruttoria e l'erogazione dei finanziamenti si erano svolte regolarmente in quanto all'epoca non era disponibile alcuna documentazione attestante la condizione patologica della cliente.

La stessa cliente avrebbe riferito che il soggetto che talvolta si recava con lei presso i locali dell'intermediario fosse il proprio compagno. In fase precontrattuale la cliente aveva indicato che il finanziamento perfezionato in aprile 2022 fosse finalizzato da un lato all'estinzione della preesistente esposizione debitoria e dall'altro all'acquisto di arredamento. Quanto alle operazioni di bonifico disposte dalla ricorrente a favore di terzi soggetti esse risultavano conformi alla normativa di riferimento in quanto la cliente aveva dato corso volontariamente alle operazioni prestando il proprio consenso all'esecuzione delle stesse.

L'orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario era nel senso che l'operazione si doveva considerare comunque autorizzata se compiuta in prima persona dal titolare benché in forza di un consenso viziato da artifici o raggiri posti in essere da un truffatore. Non poteva invocarsi un generale dovere di controllo dell'intermediario sul merito delle operazioni di bonifico direttamente e personalmente disposte dal correntista

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'accertamento della condotta degli intermediari nella fase di formazione ed esecuzione di un contratto di finanziamento personale nonché la richiesta di annullamento del rapporto e di risarcimento del danno per violazione degli obblighi di verifica del merito creditizio. Preliminarmente deve essere affrontata la questione dell'ammissibilità delle domande formulate atteso che entrambi gli intermediari eccepiscono il carattere costitutivo delle richieste formulate dalla ricorrente. L'orientamento consolidato di questo Collegio è nel senso che una pronuncia costitutiva volta a modificare il rapporto giuridico intercorrente tra le parti non rientra nella competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario che quindi non può essere ammessa in questa sede.

Nel caso di specie la ricorrente ha comunque esposto una domanda di risarcimento del danno e chiaramente esposto i fatti e le condotte censurate agli intermediari. La domanda può pertanto essere interpretata come volta all'accertamento della legittimità del comportamento degli intermediari nella conduzione della vicenda negoziale con riferimento alla responsabilità precontrattuale, cui va collegata la domanda di risarcimento del danno nei termini che seguono.

La questione centrale attiene alla verifica della correttezza della condotta degli intermediari nella fase di valutazione del merito creditizio e nella successiva gestione del rapporto. L'art. 124-bis del Testo Unico Bancario prevede che prima della conclusione del contratto di credito il finanziatore valuti il merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate.

La disposizione è ulteriormente specificata dall'art. 6 del D.M. 3 febbraio 2011 che dispone che al fine di evitare comportamenti non prudenti e assicurare pratiche responsabili nella concessione del credito, i finanziatori assolvano all'obbligo di verificare il merito creditizio del consumatore, previsto dall'art. 124-bis del TUB, applicando le procedure, le metodologie e le tecniche relative alla valutazione e al monitoraggio del merito creditizio dei clienti previste ai fini della sana e prudente gestione dei soggetti vigilati dagli articoli 53, 67, 108, 109 e 114-quaterdecies del TUB e dalle relative disposizioni di attuazione.

Le previsioni sono integrate dalle disposizioni della Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari del 29 luglio 2009, aggiornate il 15 febbraio 2010, che dispongono che ai sensi dell'articolo 124-bis del T.U. il finanziatore, prima di concludere il contratto di credito o di concedere al consumatore un aumento significativo dell'importo totale del credito, effettua una valutazione del merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando una banca dati pertinente.

Il diritto unionale prevede all'art. 18 Direttiva 2014/17/UE che gli Stati membri provvedono affinché, prima della conclusione di un contratto di credito, il creditore svolga una valutazione approfondita del merito creditizio del consumatore. Tale valutazione tiene adeguatamente conto dei fattori pertinenti ai fini della verifica delle prospettive di adempimento da parte del consumatore degli obblighi stabiliti dal contratto di credito.

Viene in linea di conto anche l'art. 8 della Direttiva 2008/48 secondo il quale gli Stati membri provvedono affinché, prima della conclusione del contratto di credito, il creditore valuti il merito creditizio del consumatore sulla base di informazioni adeguate, se del caso fornite dal consumatore stesso e, ove necessario, ottenute consultando la banca dati pertinente.

Rispetto all'interpretazione di quest'ultimo obbligo, la Corte di Giustizia UE (Causa C-755/2022) ha precisato che l'obbligo in parola non fonda solo pretese sanzionatorie a tutela del sistema del credito, così determinando rimedi volti alla dichiarazione di inefficacia del contratto di finanziamento, ma tutela anche il singolo consumatore dal rischio di sovraindebitamento, così da configurare una prospettiva risarcitoria.

Per quanto qui rileva, l'obbligo di verificare la probabilità di adempimento del cliente si colloca quindi nell'ambito della responsabilità precontrattuale di cui all'art. 1337 del codice civile nei termini che seguono.

Va subito precisato che non sussiste uno specifico obbligo di protezione dell'intermediario dal sovraindebitamento del cliente se non in termini di informativa preventiva. Infatti, l'obbligo di verifica del merito creditizio – posto dagli artt. 124 e 124-bis TUB – trova una collocazione sistematica nel quadro degli “obblighi precontrattuali” (v. rubrica dell'art. 124 TUB). L'intermediario, conseguentemente, è tenuto a un'attività di valutazione che, lungi dal dover essere orientata a sostituire proprie determinazioni a quelle del cliente, va

condotta sulla documentazione fornita dal cliente o anche acquisendo in autonomia ulteriori elementi utili a verificare il merito creditizio del cliente (Collegio di Napoli 7223/23), come richiamato dalla normativa di vigilanza sopra richiamata.

Il corretto bilanciamento tra i contrapposti interessi dell'intermediario e del cliente va pertanto trovato escludendo che la valutazione del merito creditizio imponga all'intermediario di apprezzare la convenienza economica dell'operazione di finanziamento: questi dovrà almeno ammonire il finanziato circa l'insostenibilità degli impegni che lo stesso per propria volontà voglia assumere o abbia assunto (cfr Collegio di Milano, decisione n. 21255/2019 e decisione n. 9786/2016).

Sussiste infatti un obbligo di prospettare al consumatore i rischi di una situazione di sovraindebitamento conseguente all'assunzione del nuovo impegno debitorio ma soltanto per prevenirne il verificarsi, il che non equivale affatto a configurare altro specifico dovere dell'intermediario di impedire in autonomia a qualsiasi costo la crisi finanziaria del cliente (Collegio di Napoli, decisione n.1067/2018): una responsabilità diretta verso il consumatore sussiste solo quale mancato ammonimento del rischio di sovraindebitamento con il nuovo debito, poiché la valutazione in discorso deve coordinarsi con il principio di autoresponsabilità del consumatore chiarita dalla normativa sopra richiamata.

Questa ricostruzione si concilia anche con la sanzione prevista dall'art. 69 del codice della crisi che priva l'intermediario del diritto di opporsi alla proposta di ristrutturazione dei debiti del consumatore per motivi di convenienza ove siano violate le regole del merito creditizio, così da non escludere anche una concorrente responsabilità del debitore nella causazione del dissesto.

Secondo l'orientamento prevalente, come confermato dalla giurisprudenza europea citata, può essere dunque riconosciuta una responsabilità dell'intermediario per l'erogazione di credito irresponsabile soltanto in ipotesi di lapalissiana violazione del dovere di buona fede nella fase di formazione del contratto di finanziamento (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 1067/18).

Passando al caso di specie, quanto all'intermediario A, emergono elementi di particolare gravità che depongono per una violazione degli obblighi di verifica del merito creditizio. Il secondo finanziamento di € 45.000,00 è stato concesso a distanza di soli 6 mesi dal primo di € 25.000,00, determinando un significativo aggravamento della posizione debitoria della cliente, che si è trovata a sostenere rate mensili complessive di € 535,33 rispetto alle precedenti di € 307,61 senza un significativo incremento del reddito. L'operazione non ha alleggerito la situazione debitoria della ricorrente, ma ha comportato un peggioramento dell'esposizione finanziaria. L'intermediario A non ha prodotto alcuna evidenza specifica rispetto alla documentazione acquisita per l'istruttoria, né ha indicato l'effettivo ammontare del reddito mensile della cliente, limitandosi ad allegazioni prive di qualsiasi supporto documentale. La concessione di un secondo finanziamento di importo rilevante a breve distanza dal primo, senza alcuna valutazione dell'effettiva capacità di rimborso, integra una violazione degli obblighi di verifica del merito creditizio.

Non risultano nemmeno essere stati palesati i criteri quantitativi in forza dei quali sarebbe stato valutato il merito creditizio, affermato solo in termini di apparente assenza di anomalia, ma senza l'indicazione di alcun criterio e senza alcuna valutazione

documentale: pertanto, si configura una violazione dell'obbligo in parola, poiché nessuna stima quantitativa risulta effettuata sulla capacità di rimborso del consumatore prima della conclusione del contratto.

Con riferimento all'intermediario B, questi ha solo distribuito il prodotto: deve quindi rilevarsi che non aveva la responsabilità circa gli obblighi in discorso, che rimane in capo all'intermediario A quale effettivo erogatore del finanziamento.

Acclarata la responsabilità dell'intermediario A, occorre determinare la quantificazione del danno.

La giurisprudenza più recente di questo Arbitro ha riconosciuto l'astratta risarcibilità del danno, da quantificare in via equitativa nei casi di violazione lapalissiana degli obblighi di verifica del merito creditizio, quando sia dimostrata che la verifica non sia nemmeno stata effettuata e non siano stati evidenziati i criteri di valutazione nonché il nesso causale tra l'erogazione del finanziamento e i danni patiti.

Nel caso di specie, limitatamente alla condotta dell'intermediario A, la totale mancanza di documentazione acquisita dalla banca per la verifica del merito creditizio determina un aggravio della posizione debitoria della cliente derivante dalla concessione di un secondo finanziamento senza adeguata valutazione della sostenibilità da rapportare quanto meno agli interessi sulla maggiore somma, valutando anche la circostanza che parte del capitale del nuovo finanziamento ha estinto il precedente e tenendo conto dell'attualizzazione del capitale finanziato che verrà pagato successivamente. Tenendo conto di questi principi, verificato che il secondo finanziamento prevedeva un impegno di restituzione complessiva di € 64.656,33, verificato che il capitale erogato era di € 45.000,00, di cui € 19.697,00 sono stati utilizzati per estinguere il precedente finanziamento, considerato che il finanziamento prevedeva un arco temporale di 120 rate e il tasso annuo al netto dei costi risultava pari al 7,55%, appare equo contenere il risarcimento del danno in via equitativa nell'importo di € 5.000,00.

Nulla invece va disposto per il danno non patrimoniale, richiesto solo in sede di repliche da controparte, perché tardivamente articolato e poiché comunque non ricorrono le ipotesi dell'art 2059 cc.

La domanda va accolta quindi nei termini di cui in motivazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei confronti del primo intermediario e dispone che quest'ultimo corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.000,00; non accoglie il ricorso nei confronti del secondo intermediario.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario soccombente corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 6731 del 09 luglio 2025

alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA