

Annullamento di un impegno di finanziamento da parte della banca

Oggetto: **Ipoteche a tasso fisso** Numero del caso: **2022/16**

I clienti vivevano in una relazione di coppia. Essi hanno indicato all'Ombudsman che, per l'acquisto di un immobile, nell'aprile 2021, hanno stipulato anticipatamente con la banca un'ipoteca a tasso fisso per cinque anni con inizio nell'aprile 2022. Poco prima dell'inizio della durata prevista per l'ipoteca, la banca li ha informati che non avrebbe concesso il finanziamento. I clienti hanno dovuto ricorrere a un finanziamento alternativo presso una banca concorrente. Essendo i tassi di interesse per ipoteche a tasso fisso aumentati nel frattempo, i clienti hanno subito un danno del quale hanno richiesto il compenso alla prima banca. Dopo che quest'ultima si è rifiutata di fare concessioni, i clienti hanno contattato l'Ombudsman. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha assunto una posizione molto conciliante nei confronti dei clienti.

I clienti hanno, con largo anticipo, contattato diverse banche al fine di ottenere da parte loro offerte per il finanziamento della loro proprietà residenziale, che volevano acquistare nell'aprile 2022. Essi hanno presentato alle banche i documenti richiesti. Dopo essersi consultato con i suoi superiori, il consulente alla clientela di una di queste banche ha presentato ai clienti un'offerta molto interessante per un'ipoteca a tasso fisso della durata di cinque anni, ch'essi hanno accettato per e-mail all'inizio di aprile 2021. Quando hanno chiesto se dovessero ancora fare qualcosa, il consulente alla clientela ha risposto che ciò non era necessario, che era tutto "a posto" e che si sarebbe incaricato di finalizzare i contratti. Poco dopo, il consulente alla clientela morì inaspettatamente.

Ai clienti è stato assegnato una nuova consulente. Alla fine del 2021, tra la nuova consulente e i clienti erano ancora in corso discussioni su alcuni aspetti dell'ipoteca, tra cui la percentuale di attivi pensionistici da utilizzare e le modalità di ammortamento. I clienti hanno anche chiesto se un prestito al consumo che la partner voleva sottoscrivere avrebbe influito negativamente sui criteri di solvibilità. A metà marzo 2022, con grande sorpresa, i clienti hanno appreso dalla consulente che il finanziamento non sarebbe stato concesso. I clienti hanno immediatamente scritto alla banca chiedendo di rispettare quello che consideravano un impegno vincolante. La banca li ha quindi informati per lettera che l'offerta fatta a metà marzo 2021 era soggetta a condizioni, tra cui l'approvazione del credito da parte dei competenti organi interni. Quest'approvazione non era però stata concessa. L'ipoteca non poteva essere concessa perché non erano soddisfatti i requisiti relativi alla composizione dei fondi propri per gli immobili residenziali occupati dai proprietari. Pertanto, le condizioni per l'approvazione del credito non erano soddisfatte.

Per non compromettere l'acquisto dell'immobile residenziale, i clienti hanno dovuto trovare immediatamente un finanziamento alternativo. Poiché nel frattempo i tassi d'interesse per le ipoteche fisse erano aumentati notevolmente, i clienti hanno stipulato un'ipoteca Saron con una banca concorrente, dalla quale avevano già ottenuto un'offerta in precedenza. Alla prima banca hanno poi chiesto un risarcimento di quasi 14'000 franchi, pari alla differenza tra il tasso d'interesse Saron allora in vigore e il tasso d'interesse concordato per l'ipoteca quinquennale a tasso fisso. La banca si era però rifiutata di fare qualsiasi concessione.