

**IL COLLEGIO DI MILANO**

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta del 23 novembre 2010 dopo aver esaminato

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

**FATTO**

In data 8.6.2006 il ricorrente stipulava con un primo intermediario, qui di seguito indicato come l'intermediario "A", un "Finanziamento Personale con Delegazione di Pagamento Pensionati e Dipendenti Inpdap" avente le seguenti caratteristiche:

- retribuzione globale ceduta: euro 12.900,00;
- interessi: euro 1.819,03;
- Commissioni finanziarie: euro 129,00;
- Oneri e spese: euro 74,62;
- Assicurazione rischio vita: euro 265,94

Importo erogato: euro 10.611,41 da rimborsare in 60 rate ciascuna di euro 215,00.

In data 23.11.2006 il ricorrente stipulava con un secondo intermediario, qui di seguito indicato come l'intermediario "B", il contratto di finanziamento personale n. 8672 per un importo di € 25.800,00 "a sostituzione e rinnovo della precedente cessione quinquennale [con l'intermediario A] con una cessione decennale".

Ricevuta la richiesta di estinzione anticipata del finanziamento da parte dell'interessato, l'intermediario A produceva un conteggio dalle seguenti caratteristiche:

<i>Capitale nominale - n. 60 quote da Euro 215,00 :</i>	<i>12.900,00</i>
<i>Quote scadute - n. 6 :</i>	<i>1.290,00</i>
	<i>-----</i>
	<i>11.610,00</i>
<i>Interessi scalari per anticipata estinzione :</i>	<i>1.490,59</i>
	<i>-----</i>
<i>Debito residuo .....</i>	<i>10.119,41</i>

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Quote insolute - n. 3 .....	645,00
Int. di mora su quote arretrate .....	5,40
Commissioni per anticipata estinzione .....	101,19

-----  
SOMMA DOVUTA A SALDO: 10.871,00

*Il conteggio e' valido fino al 31/01/2007*

...

*Resta inteso che l'importo delle rate insolute comprese nel conteggio sara' rimborsato al cedente nell'ipotesi di nostro incasso successivo all'estinzione del prestito.*

Le tre quote "insolte" facevano riferimento alle mensilità di novembre 2006, dicembre 2006 e gennaio 2007.

Con nota del 15.4.2010 – avente ad oggetto il finanziamento n. 8672 - l'intermediario B comunicava al ricorrente di avere provveduto all'estinzione del suo finanziamento con l'altro intermediario. Il bonifico di € 10.871,00 era stato effettuato "in data 21.12.2006".

In data 11.6.2007 il ricorrente stipulava con l'intermediario B il contratto di finanziamento personale n. 18986 per un importo di € 13.800,00.

Anche i finanziamenti stipulati con l'intermediario B venivano estinti dal ricorrente anticipatamente [a detta dell'interessato in data 4.8.2009].

Con fax dell'8.2.2010 il ricorrente sollecitava l'intermediario B al rimborso di "n. 3 rate sia per la pratica n. 8672 da 215 Euro ciascuna che per la pratica n. 18986 da 115 Euro ciascuna".

L'intermediario B riscontrava la richiesta con e-mail del 19.2.2010 comunicando che "non vi sono rate da rimborsare". Il 22.2.2010 l'interessato presentava un nuovo reclamo, ribadendo i contenuti del precedente e chiedendo di "liquidare quanto dovuto, oltre a interessi, ed inviare l'estratto conto della posizione dei finanziamenti n. 8672 e n. 18986 con relativo dettaglio dei movimenti fino alla data di estinzione". L'8.3.2010 l'intermediario forniva riscontro, ribadendo che non risultava nessuna rata a credito del cliente e pertanto che nulla gli era dovuto. Allegando i conteggi estintivi dei due finanziamenti e il dettaglio dei relativi incassi, gli faceva presente che gli era stata addebitata una sola rata insoluta di Euro 215,00 relativa al mese di gennaio 2007 del finanziamento n. 8672, che l'Inpdap non aveva mai riconosciuto. Aggiungeva che "Ciò si verifica perché quando il cliente estingue il finanziamento l'Inpdap ha già addebitato la sua pensione ma non ci ha ancora riconosciuto l'importo relativo; l'insoluto che si verifica nel conteggio viene da noi corretto con accredito di pari importo sotto la voce 'pagamenti attesi'". Il 9.3.2010, ritenendo "non esaustiva" la risposta ricevuta "per il mancato rimborso delle commissioni finanziarie", il ricorrente indirizzava un nuovo reclamo, chiedendo di "fornire il conteggio dell'importo da rimborsare relativo ai due contratti ..., oltre interessi", ottenere il relativo bonifico e richiedendo altresì copia "dei contratti originariamente firmati, delle polizze assicurative sottoscritte e del piano di ammortamento".

Il 16.3.2010 il ricorrente inviava un reclamo anche all'intermediario A, chiedendo di "fornire il conteggio estintivo al 31.1.2007 del finanziamento ... nonché il relativo importo da rimborsare, oltre interessi" e copia "del contratto originariamente firmato, della polizza assicurativa sottoscritta e del piano di ammortamento". Motivava la richiesta considerando che "a seguito di estinzione anticipata rispetto alla durata contrattuale l'interessato ha diritto alla restituzione del premio assicurativo non goduto e al rimborso delle commissioni



*finanziarie pagate anticipatamente al netto della parte relativa al periodo per il quale il contratto ha avuto effetto”.*

In data 8.4.2010 la compagnia che aveva stipulato le assicurazioni sui finanziamenti concessi dall'intermediario B comunicava al ricorrente di avere accolto il suo reclamo del 26.2.2010 [ndr: non allegato al ricorso] con il quale chiedeva lo storno della copertura assicurativa e il rimborso dei ratei di premio pagati e non goduti a seguito dell'estinzione anticipata. Pertanto in relazione al finanziamento n. 8672 gli sarebbe stato riconosciuto un importo pari a € 488,48, mentre per il contratto n. 18986 il rimborso sarebbe stato di € 297,47.

Il 16.4.2010 il ricorrente presentava un nuovo reclamo avverso l'intermediario A, dichiarando di avere ricevuto in data 9.4.2010 un bonifico *“di euro 430 + 34,48 per interessi”* lamentava ancora che:

- non era stato fornito, come richiesto, il dettaglio del conteggio estintivo, copia del contratto firmato e della polizza assicurativa sottoscritta. Non era per lui pertanto possibile *“capire l'esatta somma dovuta”* e riteneva il rimborso ricevuto *“un acconto di una maggiore somma spettante”*;
- non era corretto *“nelle proporzioni”* il premio unico assicurativo pagato e le commissioni finanziarie applicate a confronto del successivo contratto stipulato con l'intermediario B;
- la rata di gennaio 2007 di € 215 risultava pagata due volte essendo stata regolarmente incassata dalla società A e da quella B.

In data 20.4.2010 il ricorrente inviava un altro reclamo all'intermediario B, con il quale faceva presente di avere ricevuto da parte sua un bonifico di € 912,69 anziché € 932,69 come *“precedentemente comunicato”*. Faceva inoltre presente che *“non appare equa riduzione del costo complessivo del credito aver trattenuto circa il 50% solo dopo circa due anni, a fronte di una durata decennale, nonché aver trattenuto una franchigia complessiva di 1000 Euro complessivi, per il rimborso delle commissioni nel caso di estinzione anticipata dei due contratti”*. Chiedeva pertanto di provvedere ad integrare la maggior somma a lui spettante. Il 13.5.2010 l'intermediario forniva riscontro, comunicando che per errore era stata bonificata una somma diversa rispetto ai conteggi effettuati con nota del 29.3.2010 [ndr: non allegata al ricorso]. Era pertanto stato disposto un ulteriore bonifico in suo favore di € 20,00. Quanto all'insoddisfazione mostrata dal cliente in merito ai conteggi effettuati, l'intermediario rispondeva che *“ne veniva a conoscenza con stupore”* atteso che lo stesso con una e-mail del 7.4.2010 aveva confermato di accettare la somma *“a definizione di qualsiasi e ulteriore richiesta”*. Ribadiva pertanto la correttezza dei conteggi effettuati e che null'altro era dovuto.

Non ritenendosi soddisfatto, il 9.6.2010 l'interessato ha presentato ricorso avverso entrambi gli intermediari. Le richieste avanzate sono state formulate come segue.

#### Avverso l'intermediario A:

Il ricorrente ha chiesto l'intervento del Collegio *“per garantire il corretto importo rimborsabile a conguaglio”*, quantificabile in *“933 euro più interessi”*. Ha motivato la richiesta come segue:

- calcolo non corretto debito residuo per estinzione anticipata: era stata corrisposta la somma di € 10.871,00 mentre dal calcolo del debito residuo in suo possesso [ndr: il ricorrente allega un prospetto predisposto da un intermediario terzo che fornisce



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

anche consulenze via internet] risulta un debito di € 10.281,77, *“con una differenza ... di € 589,23”*;

- *“mancata documentazione disponibile, poca trasparenza e correttezza, mancato rimborso polizza assicurativa (... 243,8 euro); commissioni finanziarie 100 euro, contro 129 pagate, in via equitativa.”*.

#### Avverso l'intermediario B:

Il ricorrente ha chiesto l'intervento del Collegio *“per garantir[gli] ... il corretto importo rimborsabile ... secondo equità”*. Ha motivato la richiesta come segue:

- *“in caso di estinzione anticipata dei finanziamenti risulta oneroso per il consumatore dover sostenere 1000 euro complessivi di franchigia”*;
- non risulta corretto *“ridurre ... l'importo rimborsabile prima decurtando la franchigia e dopo trattenendo il 43,35% dopo soli circa due anni a fronte di una durata decennale”*.

In data 27.7.2010 sono pervenute le controdeduzioni dell'intermediario A, che ha ribattuto alle contestazioni del ricorrente come segue:

- indicazione non corretta del debito residuo: a seguito della sottoscrizione del contratto di finanziamento, l'Inpdap aveva correttamente versato solo le prime 3 rate del finanziamento: quelle con scadenza agosto, settembre e ottobre 2006. Alla data di elaborazione dei conteggi estintivi erano state indicate come insolute le 3 rate successive (novembre e dicembre 2006 nonché gennaio 2007), in quanto i relativi importi non erano stati ricevuti dall'Inpdap, che di solito *“effettua i versamenti con un ritardo medio di 2/3 mesi rispetto alla scadenza della rata”*. L'intermediario ritiene di avere agito a suo tempo correttamente, visto che l'art. 4 del contratto di finanziamento prevede che *“Resta fermo l'obbligo del cliente di provvedere al rimborso di quanto dovuto a norma del presente Contratto in caso di mancato pagamento, per qualsiasi motivo, da parte del Delegatario”*. Tuttavia, successivamente, a seguito del versamento da parte dell'ente previdenziale delle rate relative ai mesi di novembre e dicembre 2006 la banca aveva provveduto a rimborsare al ricorrente i relativi importi (€ 430,00 + € 38,48 a titolo di interessi legali). La rata di gennaio 2007 nonostante i numerosi solleciti inviati all'Inpdap non era stata ancora versata dall'Ente. Tuttavia l'intermediario *“al fine di risolvere anticipatamente la controversia”* si era reso disponibile a restituire al ricorrente il relativo importo [allega a tal fine una proposta di accordo transattivo del 16.7.2010];
- mancato rimborso del premio assicurativo: la banca si era attivata al fine di inoltrare la richiesta del ricorrente alla Compagnia assicurativa, *“sollecitando un tempestivo riscontro”*;
- rimborso della quota parte delle commissioni finanziarie percepite: con la proposta di transazione l'intermediario aveva comunicato al ricorrente il rimborso di € 103,20 a fronte dei 129,00 € previsti a titolo di commissioni per l'intero finanziamento;
- documentazione contrattuale: precisando che - come appare evidente dalla rappresentazione dei fatti effettuata dall'interessato - copia del contratto, completa di allegati, gli era stata consegnata al momento della sottoscrizione, l'intermediario l'ha prodotta con le controdeduzioni, unitamente a copia del piano di ammortamento e del conteggio estintivo.

Ciò premesso, ha chiesto al Collegio di dichiarare la cessazione della materia del contendere.

Con le proprie controdeduzioni, pervenute il 29.7.2010, l'intermediario B ha fatto presente che *“pur ritenendo corretto e trasparente il proprio operato”* si dichiarava pronto ad



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

“abbuonare” al cliente i costi fissi nella misura del 50%, pertanto riconoscendogli l’ulteriore importo di € 500,00. Il cliente accettava, *“ma solo dietro restituzione [cfr. allegato accordo transattivo] dell’importo totale di Euro 800,00”*.

Ha pertanto chiesto al Collegio di dichiarare la cessazione della materia del contendere.

Invitato dalla ST a far conoscere le proprie determinazioni in merito alle richieste degli intermediari di dichiarare risolte le controversie, il ricorrente ha fatto tenere le proprie osservazioni, con le quali ha confermato la cessazione della materia del contendere avverso l’intermediario B.

In relazione alle richieste avanzate nei confronti dell’intermediario A, ha dichiarato di voler proseguire il procedimento e ha chiesto l’intervento del Collegio *“per garantire il corretto rimborso a conguaglio, integrando il maggiore importo spettante ... in via equitativa”*. Ha motivato come segue la richiesta:

- *“poca correttezza e trasparenza nei tempi e modalità del dovuto rimborso”*, atteso che l’estinzione anticipata era avvenuta *“il 21.12.2006”*. La doglianza relativa ai ritardati versamenti da parte dell’Inpdap gli era estranea, atteso che sulla sua pensione le somme erano state regolarmente trattenute. La rata di gennaio 2007 gli era stata poi addebitata da entrambi gli intermediari pertanto la sua restituzione *“era dovuta”*;
- se gli fosse stata prontamente messa a disposizione la documentazione chiesta con il reclamo del 16.3.2010, egli si sarebbe potuto attivare prontamente con la Compagnia assicurativa per la restituzione del premio, *“come da richiesta diretta del 21.07.2010 anziché attivarne la restituzione per il tramite dell’intermediario”*. Aveva invece avuto *“notizia esaustiva”* della documentazione in parola, solo in data 19.7.2010 e in proposito ne lamentava la scarsa trasparenza;
- le commissioni finanziarie *“come si evince dalla richiesta di finanziamento”* sono pari a € 129,00, *“esigue rispetto a quelle sostenute a rinnovo di cessione non conforme al principio gratuito della ‘portabilità’ del finanziamento”*.

## DIRITTO

Emerge da quanto esposto in narrativa che nei confronti del primo intermediario le parti hanno raggiunto un accordo soddisfacente dell’interesse dedotto nel ricorso e che quindi si deve pronunciare la cessazione dalla materia del contendere secondo il costante indirizzo seguito in materia da questo Collegio.

Emerge inoltre da quanto esposto in narrativa che anche il secondo intermediario ha soddisfatto parzialmente l’interesse del ricorrente dedotto nel ricorso, ma non completamente sicché permangono nei suoi confronti alcune domande. Sennonché, essendo l’estinzione anticipata del rapporto avvenuta *“il 21.12.2006”*, tali domande residue attengono a fatti e condotte generative di conseguenze ipoteticamente pregiudizievoli, anteriori al 1° gennaio 2007.

Questo Collegio ha già avuto modo di puntualizzare che il limite temporale alla sua competenza deve intendersi come riferito al fatto genetico e non agli accadimenti successivi che di tale fatto siano la conseguenza.

**P. Q. M.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**Il Collegio, preso atto dell'intervenuta cessazione della materia del contendere con il primo intermediario convenuto sopraindicato, dichiara improcedibile il ricorso nei confronti dell'intermediario rimanente.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO