



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Dott.ssa Claudia Rossi.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Andrea Gemma.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Avv. Michele Maccarone .....	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof. Daniela Primicerio.....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 12/10/2012, dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La presente controversia attiene ai conteggi estintivi di due prestiti a tasso fisso erogati dalla finanziaria convenuta: un finanziamento decennale contro cessione del quinto dello stipendio, rimborsabile in 120 rate mensili di 316 euro ciascuna, del valore facciale di 37.920 euro, stipulato il 6.8.2010 (in breve: finanziamento A) e un finanziamento a 7 anni con delegazione di pagamento, rimborsabile in 84 rate mensili di 315 euro ciascuna, stipulato il 22.10.2010, del valore facciale di 26.460 euro (finanziamento B).

Dal contenuto delle copie dei contratti versati in atti, invero di scarsa leggibilità anche e non solo per i caratteri grafici utilizzati, e dalle dichiarazioni della ricorrente emergono i seguenti dati, dai quali il Collegio, pur tenendo conto di possibili errori di lettura, comunque non tali da inficiare il tenore delle argomentazioni e delle conclusioni che vengono qui di seguito esposte, trae i seguenti elementi di fatto.

Il controvalore netto dei due prestiti, erogato al ricorrente dopo aver dedotto gli interessi pagati anticipatamente (€ 6.561 per il prestito A e € 3.337 per il prestito B) e una serie di costi in vario modo riportati nel documento contrattuale, è ammontato rispettivamente a 22.926,42 e 17.777,65 euro. I suindicati costi comprendono, oltre alle consuete spese istruttorie (200 euro per ciascun prestito) le seguenti voci, sintetizzate in un primo riquadro del contratto denominato “documento di sintesi delle condizioni economiche”:

- “*commissioni finanziarie*”, da commisurare rispettivamente al 4,128% e al 3,168%, del capitale lordo mutuato, ad apparente beneficio dell’intermediario finanziario erogante qui convenuto;
- “*commissioni dell’intermediario finanziario*”, rispettivamente pari al 14,469% e al 14,608%, comprensive della commissione di competenza dell’agente o del mediatore eventualmente intervenuto;
- “*provvigione o compenso spettante all’agente finanziario o al mediatore creditizio*”, in misura pari al 10%, per entrambi i prestiti;
- costi assicurativi o di garanzia, rispettivamente 1.179,78 e 443,37 euro.

Per effetto di tali costi il TAEG si ragguaglierebbe rispettivamente all’11,58% per il prestito A e al 12,80% per il prestito B, a fronte di un tasso nominale del 3,90%, per entrambi i finanziamenti.

I contratti di entrambi i prestiti - peraltro stilati in caratteri minuti e, come si è detto, in alcuni punti pressoché illeggibili - prevedono inoltre che venga corrisposto al finanziatore “un importo pari a “minimo 30 euro e comunque non superiore all’1% del capitale residuo” in caso di estinzione anticipata dei prestiti. Per tale ultima evenienza è altresì prevista, in contratto, la non rimborsabilità di talune voci di costo (di fatto, quelle poc’anzi elencate) pagate anticipatamente e per importi complessivamente superiori agli interessi.

Sono espressamente indicati come non rimborsabili:

- a<sub>1</sub>) “*la commissione finanziaria*” (€ 1.561, nel finanziamento A; € 836 nel finanziamento B), “*a convenuta copertura –in accezione non solo unitaria e inscindibile, ma anche aleatoria- delle attività necessariamente preliminari e conclusive del prestito, quali, ad es., l’esame della documentazione, gli oneri per la conversione o la convertibilità da variabile in fisso del saggio degli interessi, o*



*per la copertura del relativo rischio per tutta la durata dell'operazione, gli oneri per le operazioni di acquisizione della provvista, l'elaborazione dei dati in funzione della legge 197/1991, le perdite per l'eventuale ritardo di adeguamento del tasso..”;*

- a<sub>2</sub>) *una percentuale (14,469% per il prestito A; 14,608% per il prestito B), di cui non è indicato in contratto il controvalore, “del capitale lordo per altrettante commissioni dovute a (l'intermediario convenuto) alla cui organizzazione nell'intermediazione del prestito il mutuatario ha ritenuto discrezionalmente di rivolgersi per ...”;* sono menzionate svariate tipologie di spese, tra le quali: attività istruttorie (ancora) e di notifica del contratto, spese per la “definizione di rapporti contabili” con gli enti delegati al pagamento delle rate, per la gestione delle rate in scadenza, perdite per “differenza di valuta” tra erogazione iniziale e decorrenza dell'ammortamento, ecc.;

- a<sub>3</sub>) oneri erariali e spese istruttorie (ancora!), complessivamente indicate in 200 euro;

- a<sub>4</sub>) premi ed oneri relativi alla polizza assicurativa (per € 1.179 e per € 443,57).

Entrambi i prestiti sono stati estinti anticipatamente, con decorrenza 1.12.2011, e l'intermediario ha riconosciuto alla ricorrente, a scomputo del debito, una quota degli interessi pagati anticipatamente nonché una quota delle “commissioni soggette a maturazione nel tempo”, fissata nella misura di 166,40 euro per il prestito A e di 113,60 euro per il prestito B, senza peraltro meglio specificare di quali voci di spesa si tratti. E' stata per contro applicata la penale per l'estinzione anticipata, in misura rispettivamente pari a € 278,48 per il prestito A e € 199,43 per il prestito B, corrispondente all'1% del debito residuo.

Con il presente procedimento, formalizzato il 2.1.2012, la ricorrente contesta l'elevato importo richiesto dalla società finanziaria per l'estinzione anticipata dei due prestiti (rispettivamente 28.592,31 euro per “A” e 20.344,20 euro per “B”) che, tenuto conto delle somme precedentemente versate (complessivamente 9.151,00 euro) per il servizio dei due prestiti, determina uno scompensato tra quanto incassato (€ 40.704,07) e quanto pagato (€ 58.087,51) di complessivi 17.383,44 euro; chiede pertanto un'equa riduzione del costo complessivo del credito.



Il ricorso era stato preceduto da un analogo reclamo inviato per posta elettronica l'8.12.2011 con il quale la ricorrente, oltre a sollecitare l'invio delle liberatorie connesse all'estinzione dei finanziamenti in questione, evidenziava la "notevole differenza tra capitale erogato e la proposta di estinzione" lamentando la mancata applicazione dell'art. 125, comma 2, del TUB che prevedeva in caso di estinzione anticipata, secondo una previgente formulazione del Testo unico bancario, una "equa riduzione del costo complessivo del finanziamento".

L'intermediario respingeva la richiesta con nota del 19.12.2011, asserendo di essersi attenuto alle condizioni contrattuali sottoscritte dalla cliente, poiché aveva rimborsato sui due prestiti rispettivamente:

- 5.015,77 e 2.421,63 euro a titolo di interessi, relativamente alle rate non ancora scadute;
- una quota delle commissioni, per 166,40 e 113,60 euro, e altresì
- attivato le compagnie di assicurazioni per il rimborso delle quote dei premi assicurativi, rimborsi, suo dire, dovuti in misura rispettivamente pari a 931,84 euro per il prestito A e 349,53 per il prestito B.

Nelle controdeduzioni dell'8.3.2012 l'intermediario ribadisce di non poter accogliere la richiesta formulata dalla ricorrente sostenendo la correttezza del proprio comportamento, con particolare riferimento all'osservanza della disciplina in materia di trasparenza nella fase di stipula dei contratti; asserisce, infatti, di aver a suo tempo sottoposto alla cliente i conti preventivi e di aver evidenziato i costi non rimborsabili in caso di anticipata estinzione; afferma altresì di aver rimborsato, in conformità alle indicazioni impartite dalla Banca d'Italia "*la parte delle proprie commissioni così dette recurring ... ancorché il contratto non prevedesse tale obbligo*". Peraltro, sottolinea la convenuta, in considerazione dell'esistenza di costi dalla stessa denominati "di attivazione" - tra i quali essa ricomprende i compensi agli agenti in attività finanziaria intervenuti, per 3.792 e 2.646 euro - la cifra corrisposta alla ricorrente all'atto dell'estinzione dei prestiti risulta più elevata di quella a suo tempo incassata.

Afferma altresì la finanziaria di non aver potuto adeguarsi alle "nuove indicazioni" fornite dalla Banca d'Italia che ha chiesto una più specifica articolazione delle voci di costo che attengono alla fase preliminare e istruttoria



delle operazioni rispetto alle attività da svolgersi nel corso dell'ammortamento essendo, a suo dire, "impossibile modificare ora le clausole che regolano la formazione del costo della prestazione lasciando immutate le altre condizioni offerte dal finanziatore".

Concludendo la banca afferma che la ricorrente "*ha semplicemente tratto un maggior vantaggio all'atto della erogazione ottenendo una maggiore disponibilità pur assumendosi un costo superiore per l'eventualità di anticipata estinzione*" e respinge nuovamente le richieste formulate dalla ricorrente.

## DIRITTO

Il ricorso è fondato.

La questione dei rimborsi anticipati dei finanziamenti erogati ai consumatori, quale si qualifica la ricorrente, è disciplinata dall'art. 125-sexies, d.lgs. 385/1993, come modificato dal d.lgs. 13.8.2010, n. 141, nel quale è, tra l'altro, previsto che "*1. Il consumatore può rimborsare anticipatamente in qualsiasi momento, in tutto o in parte, l'importo dovuto al finanziatore. In tale caso il consumatore ha diritto a una riduzione del costo totale del credito, pari all'importo degli interessi e dei costi dovuti per la vita residua del contratto. 2. In caso di rimborso anticipato, il finanziatore ha diritto ad un indennizzo equo ed oggettivamente giustificato per eventuali costi direttamente collegati al rimborso anticipato del credito. L'indennizzo non può superare l'1 per cento dell'importo rimborsato in anticipo*".

Con particolare riferimento alla tipologia dei prestiti oggetto della presente controversia, vale a dire, i finanziamenti mediante cessione del quinto o mediante delegazione di pagamento, la Banca d'Italia si è espressa più volte in considerazione delle numerose anomalie riscontrate in tale comparto, sia sotto il profilo del mancato rispetto dei principi di trasparenza e correttezza, sia per gli effetti che tali comportamenti determinano in termini di (ingiustificati) incrementi dei costi, e ha impartito specifiche istruzioni alla generalità degli intermediari.

Con la comunicazione emanata il 10.11.2009 - precedentemente alla stipula dei contratti in esame - avente ad oggetto "Cessione del quinto dello stipendio e operazioni assimilate: cautele e indirizzi per gli operatori" la Banca d'Italia ha espressamente invitato gli intermediari "*a uno scrupoloso rispetto della normativa*



*di trasparenza. In tale ambito, è necessario che nei fogli informativi e nei contratti di finanziamento sia riportata una chiara indicazione delle diverse componenti di costo per la clientela, enucleando in particolare quelle soggette a maturazione nel corso del tempo (a titolo di esempio, gli interessi dovuti all'ente finanziatore, le spese di gestione e incasso, le commissioni che rappresentano il ricavo per la prestazione della garanzia "non riscosso per riscosso" in favore dei soggetti "plafonanti", ecc.). L'obbligo di indicare le diverse componenti di costo trova applicazione anche ai compensi spettanti alle diverse componenti della rete distributiva (soggetti di cui agli articoli 106 e 107 TUB, mediatori, agenti). Conseguentemente, le banche e gli intermediari finanziari devono ... ricostruire le quote di commissioni soggette a maturazione nel corso del tempo, anche al fine di ristorare, quanto meno con riferimento ai contratti in essere, la clientela che abbia proceduto ad estinzione anticipata delle cessioni."*

Ulteriori indicazioni sono state fornite agli operatori con la comunicazione del 7.4.2011 sullo stesso argomento, che l'intermediario resistente a torto assume nelle proprie controdeduzioni di non poter osservare. Indicazioni, alle quali gli intermediari sono stati invitati ad adeguarsi entro l'1.6.2011, ovvero in data successiva alla sottoscrizione dei finanziamenti oggetto della presente controversia, ma precedente alla loro estinzione. In tale occasione, la Banca d'Italia tra l'altro invitava gli operatori a " *definire correttamente – in linea con le nuove disposizioni sul credito ai consumatori - la ripartizione tra commissioni up-front e recurring, includendo nelle seconde le componenti economiche soggette a maturazione nel tempo;*" nonché a " *definire criteri rigorosi, legati a una stima ragionevole dei costi, per individuare eventuali somme da rimborsare ai clienti che abbiano in passato estinto anticipatamente le operazioni ...*".

Nella fattispecie dei finanziamenti ora all'esame di questo Collegio risultano evidenti, alla luce della descrizione dei fatti, rilevanti opacità tanto nella presentazione formale e nella composizione sostanziale delle specifiche condizioni contrattuali che non risultano coerenti con le indicazioni della Banca d'Italia diffuse sin dal 2009, quanto nei conteggi estintivi elaborati dall'intermediario convenuto: aspetti che non risultano chiariti nelle controdeduzioni al ricorso. E' avviso del Collegio che tali comportamenti minino il



rispetto sostanziale del citato art. 125-sexies del testo unico bancario che limita all'1% del capitale residuo l'indennizzo spettante all'intermediario finanziatore in caso di anticipata estinzione del prestito.

Sulla scarsa leggibilità delle clausole contrattuali sottoscritte dal ricorrente, il Collegio si è già soffermato.

In argomento va altresì osservato che tra gli elementi "di sintesi" riportati in evidenza all'inizio del contratto non figura un elemento di primaria importanza, quale il netto ricavo dei finanziamenti, importo che, come si è visto, si discosta in maniera rilevante dal "capitale lordo mutuato"; il dato mancante risulta invece indicato a carattere minutissimi ed inserito in maniera pressoché impercettibile nel testo: per il prestito decennale, tra l'alea A4 e l'alea B, alla 33<sup>ma</sup> riga dell'articolo 1, composto di 46 righe. Sicché non risultano rispettate le disposizioni - già all'epoca vigenti - emanate dalla Banca d'Italia, ai sensi del titolo VI, capo I, del TUB, in materia di redazione di documenti (cfr. sez.1, punto 1.4 del provvedimento 29.7.2009, "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti").

Quanto alla composizione dei costi di cui l'intermediario rifiuta il rimborso, si evidenziano le seguenti anomalie.

Il contratto contempla tre distinte figure commissionali (commissione finanziaria; commissione dell'intermediario finanziario, provvigione dell'agente), in parte sovrapposte (la commissione dell'intermediario convenuto sembra ricomprendere quella dell'agente), a fronte di oneri talvolta non comprensibili in quanto imputati più volte, o non pertinenti al prestito, o privi di riscontro, o non sempre esplicitamente quantificati, sicché l'addebito al cliente di tali oneri tra i costi non ripetibili sembra rimesso alla mera discrezionalità dell'intermediario.

Si osserva infatti che:

- le voci di spesa di identico contenuto "esame della documentazione" e/o "istruttoria" sono citate in ognuna delle tre voci commissionali previste dal contratto;
- gli oneri per la conversione del prestito da variabile in fisso, citata tra le motivazioni della cd. commissione finanziaria, non trovano alcun riscontro nei prestiti oggetto della controversia, che sono stati stipulati a tasso fisso.





Quanto agli oneri per la gestione delle rate in scadenza, citati alla voce  $a_2$  (provvigioni dovute all'intermediario) si tratta con tutta evidenza di costi ricorrenti il cui rimborso per quota è espressamente previsto dalle istruzioni della Banca d'Italia del 2009.

Lo stesso dicasi per il premio assicurativo che peraltro la finanziaria riconosce al ricorrente, in via di principio, pur essendo indicato in contratto tra gli oneri non rimborsabili. Quanto alla determinazione complessiva della provvigione spettante all'intermediario (rispettivamente 14,469% per A e 14,608% per B, come riportato sotto la voce  $a_2$ ), comprensiva dell'eventuale intervento del mediatore o dell'agente, non sfugge l'ambiguità della formulazione, sia per la mancata quantificazione di tali oneri in valore assoluto, sia per l'inclusione in essa della eventuale provvigione "del mediatore", non essendo indicato in contratto il percettore. Vero è che nelle controdeduzioni (all. 4 e 5) la società finanziaria convenuta presenta una fattura ad un agente che sarebbe intervenuto nel contratto, ma quest'ultimo risulta sottoscritto solo dalla resistente e la stessa ricorrente non menziona nessun agente; del resto la medesima fattura, al di là di un generico riferimento al contratto di finanziamento di cui in ricorso, non dà in alcun modo conto della tipologia delle prestazioni fornite da tale figura professionale.

Infine, ma non ultimo, si osserva che i costi non rimborsabili di cui ai citati punti  $a_1$  e  $a_2$ , determinati, come le altre figure commissionali, in percentuale all'ammontare del prestito, comprendono costi e rischi tipici dell'attività di finanziamento, come, ad es., gli "oneri di acquisizione della provvista" o le "perdite per differenza di valute o di tasso", il cui compenso nella forma di interessi è solitamente distribuito lungo tutta la durata del finanziamento e proporzionato all'entità del finanziamento. Anche sotto questo profilo traspare, quindi, che la finanziaria convenuta ha elencato tra i costi indicati come non rimborsabili un coacervo di spese ed oneri relativi ad attività diverse, non documentate, alcune delle quali del tutto ipotetiche, se non addirittura in conferenti con il finanziamento stesso: una categoria di spese che di fatto ricomprende tutte le eventuali componenti di costo con la sola esclusione degli interessi nominali, a loro volta determinati sulla base di un tasso (TAN) particolarmente contenuto, pari a circa un terzo del costo effettivo (TAEG) del finanziamento accordato.





Da quanto precede il Collegio trae il convincimento che l'intermediario ha disatteso le indicazioni diffuse dalla Banca d'Italia sin dal 2009 omettendo di indicare chiaramente tra le diverse componenti di costo quelle effettivamente soggette a maturazione e che, sottraendo dagli obblighi di rimborso una significativa quota degli oneri caricati sul finanziamento, abbia tenuto un comportamento sostanzialmente elusivo delle previsioni del citato art. 125-sexies del testo unico bancario che limita all'1% del capitale residuo l'indennizzo spettante all'intermediario finanziatore in caso di anticipata estinzione del prestito; indennizzo che, va qui ricordato, a termini di legge, deve comunque essere "oggettivamente giustificato".

In tale contesto, risulta privo di rilievo il fatto che la ricorrente abbia sottoscritto le clausole contrattuali che affermano la irripetibilità dei costi indicati, clausole che alla luce della vigente disciplina, risultano scarsamente trasparenti, in parte disattese dallo stesso intermediario e comunque vessatorie e contrarie alla legge. Ne consegue che i costi addebitati alla ricorrente in eccesso ai limiti stabiliti dalla disciplina vigente dovranno essere restituiti.

Vale la pena osservare, per inciso, che la fattispecie rappresentata è del tutto simile a quanto già riscontrato in un analogo ricorso istaurato verso il medesimo intermediario convenuto. Aveva infatti rilevato in tale occasione il Collegio di Napoli, con decisione n. 2466/2011: *"nel caso di specie, si rileva che la "penalizzazione" del "recesso" –in entrambe le estinzioni anticipate- è determinata dalla struttura contrattuale dei finanziamenti che, come di consueto, inglobano nella somma finanziata commissioni e spese, per importi complessivi spesso più rilevanti della stessa remunerazione del finanziamento. Per tali voci di costo, contravvenendo alle disposizioni vigenti, non è stata applicata alcuna riduzione relativamente al periodo non goduto.*

*Sul punto specifico, questo Collegio ha sempre ritenuto di approfondire le singole voci di costo, distinguendo tra le commissioni anticipate in relazione a prestazioni già eseguite, e le spese applicate in unica soluzione a fronte di prestazioni continuative lungo l'intera durata del rapporto di finanziamento. In casi di maggiore opacità informativa, al fine di determinare le somme da restituire, questo Collegio ha ritenuto di utilizzare quali parametri di calcolo la "durata residua del finanziamento" e "l'intero importo residuo delle commissioni e dei costi" corrisposti dal cliente alla stipula del contratto "tale parametro essendo da ritenere*



*unico possibile riferimento, in considerazione del deficit di trasparenza – tanto in sede contrattuale, quanto, addirittura, in sede di determinazione del rimborso anticipato del finanziamento – in ordine ai costi pretesamente non rimborsabili” ( Cfr. decisione n. 359/2011).”*

Tutto ciò premesso ed avuto presente che la finanziaria convenuta in questo ricorso ha già applicato la penale per l'anticipata estinzione dei prestiti nella misura massima consentita, gli elementi di costo anticipatamente addebitati alla cliente in sede di sottoscrizione del contratto andranno restituiti in ragione della durata del rapporto di finanziamento intercorso, vale a dire in proporzione delle 104 rate non godute sulle 120 originariamente convenute, per il finanziamento A, e delle 71 rate non godute sulle 84 originariamente convenute per il finanziamento B, con la sola eccezione delle spese istruttorie (€ 200 per contratto) determinate in cifra fissa.

Nel precisare che l'onere della restituzione incombe sulla finanziaria convenuta per tutti gli oneri sopraddeati, ivi compresi per quelli di natura assicurativa, si evidenziano qui di seguito, nel dettaglio, gli importi da riconoscere al cliente.

Per quanto riguarda il prestito A, dal lordo finanziato (€ 37.920) andranno sottratti il ricavato netto del prestito (€ 22.926,7), gli interessi contrattuali (€ 6.561,63), in quanto già riconosciuti pro quota dalla finanziaria, e le spese di istruttoria (€ 200), palesemente non ripetibili. Il risultato (€ 8.231,95), parametrato alla porzione del prestito non goduta nella misura di  $104/120_{mi}$ , e al netto di quanto già rimborsato dalla resistente (€ 166,40), costituisce il rimborso, pari ad € 6.967,95, che dovrà essere corrisposto alla ricorrente, con l'aggiunta degli interessi legali.

Per quanto riguarda il prestito B, dal lordo finanziato (€ 22.926,42) andranno sottratti il ricavato netto del prestito (€ 17.777,65), gli interessi contrattuali (€ 3.337) e le spese di istruttoria (€ 200). Il risultato (€ 5.145,34), rapportato alla porzione del prestito non goduta nella misura di  $71/84_{mi}$ , al netto di quanto già rimborsato dalla resistente (€ 113,60), determina l'importo di € 4.235,45, che dovrà essere corrisposto alla ricorrente con l'aggiunta degli interessi legali.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In conclusione, la finanziaria convenuta dovrà restituire alla ricorrente la complessiva somma di € 11.203,40, con l'aggiunta degli interessi legali dalla data di estinzione dei prestiti (1.12.2011) fino al soddisfo, somma dalla quale andranno sottratti i rimborsi eventualmente corrisposti dalla compagnia assicurativa.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

**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 al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
GIUSEPPE MARZIALE