

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 28/10/2025

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- che in data 28.11.2023 ha stipulato un contratto di finanziamento con l'intermediario resistente per l'acquisto di un'automobile nonché di ulteriori servizi ad essa collegati;
- di aver chiesto il calcolo per l'estinzione anticipata del finanziamento per tre volte (maggio e novembre 2024, nonché gennaio 2025);
- che l'importo da rimborsare, anziché diminuire nel tempo, è aumentato;
- di aver inviato varie richieste di chiarimenti ma di non aver mai ricevuto un riscontro puntuale;
- che l'ultima sua richiesta, del 26.02.2025, è rimasta inevasa;
- di voler estinguere il finanziamento versando l'importo corretto, senza costi vessatori;
- che i conteggi di estinzione hanno avuto un aumento ingiustificato della voce "servizi", che dovrebbero diminuire nel tempo o essere rimborsati anziché aumentare; anche le spese di istruttoria sono aumentate;
- che la rata mensile è di € 241,97 anziché € 238,47, come concordato;

- che l'intermediario non si è dimostrato né trasparente né collaborativo, mettendo in pratica azioni di ostruzionismo che hanno comportato costi extra e perdite di tempo quantificabili nella misura di € 3.000,00.
L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato quanto segue:
in fatto
- in data 28.03.2023 la ricorrente e il suo procuratore stipulavano, rispettivamente in qualità di titolare e di coobbligato, il finanziamento n. *****659, finalizzato all'acquisto di un'autovettura;
- in sede di sottoscrizione veniva pattuito un piano di rateazione della somma finanziata, pari a € 19.077,86 (oltre interessi), da rimborsare in 120 rate (oltre € 3,50 per spese di incasso) di importo così strutturato:
 - le prime 60 rate dell'importo di € 238,47;
 - le successive 59 rate dell'importo di € 400,12;
 - l'ultima rata di € 400,25;
- la somma finanziata comprendeva altresì i premi per le seguenti coperture, servizi e garanzie:
 - € 4.247,51 per la polizza collettiva P n. *****190, della durata di 60 mesi e composta da:
 - € 2.333,61 di Kasko;
 - € 601,56 di Furto e Incendio;
 - € 902,34 di Danni Accessori;
 - € 410,00 di Infortunio Conducente;
 - € 763,75 per la polizza Gap, della durata di 72 mesi, offerta da A;
 - € 495,01 di Protezione Grandine della durata di 60 mesi, offerta da N;
 - € 235,00 di Marchiatura cristalli I*****Code, offerta da I Srl;
 - € 496,59 di Franchigia rimborsata, della durata di 60 mesi, offerta da N;
 - a partire dal maggio 2024 la parte ricorrente chiedeva il conteggio di estinzione anticipata, l'ultimo dei quali richiesto nel gennaio del 2025;
 - oltre alle numerose richieste di chiarimenti inviate, e sempre riscontrate dall'intermediario, in data 21.11.2025 e in data 26.02.2025, la ricorrente inviava formali reclami, contestando l'aumento riscontrato nella voce "Servizi" dei conteggi ricevuti, nonché ulteriori aspetti quali la *"mancata riduzione delle spese di istruttoria nel rimborso"* e *"una differenza di importo tra la rata addebitata e quella riportata in contratto"*;
- tali reclami venivano riscontrati nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa, confermando la correttezza dei conteggi inviati e fornendo le dovute spiegazioni in merito alle logiche di calcolo della voce "Servizi" e alle ulteriori richieste;
- in data 10.03.2025, senza attendere il riscontro da parte dell'intermediario, la ricorrente presentava l'odierno ricorso;
in via preliminare
sull'inammissibilità di nuove contestazioni
- con il reclamo del 26.02.2025 la parte ricorrente ha formulato nuove e ulteriori contestazioni in riferimento al conteggio di estinzione anticipata del 29.03.2024,

- quali ad esempio l'asserita mancata riduzione delle spese d'istruttoria e la differenza tra la rata addebitata e quella riportata in contratto;
- tali contestazioni devono ritenersi inammissibili in quanto non ha avuto modo di fornire riscontro a causa della presentazione del ricorso in violazione delle norme che regolano il procedimento davanti all'ABF;
 - alcune delle richieste presentate in sede di ricorso – precisamente quella di rimborso della somma di € 3.000,00 per “*costi extra e perdite di tempo*”, in uno con la contestazione di ostruzionismo - risultano nuove rispetto al contenuto del reclamo e sono, di conseguenza, inammissibili;
sull'inammissibilità del ricorso
 - il ricorso deve comunque ritenersi inammissibile in quanto le richieste, per come formulate, sono assimilabili ad un *facere* infungibile e, pertanto, esulano dalla competenza dell'Arbitro;
 - il ricorso è parimenti inammissibile in quanto le domande proposte – “*che vengano eseguiti calcoli trasparenti e corretti tenendo conto di quanto sopra descritto e che si dia spiegazione della differenza di rata*” - hanno carattere consulenziale ed esplorativo;
nel merito
 - il conteggio di estinzione anticipata è stato elaborato in ossequio alla disciplina di riferimento in materia, tenendo conto:
 - dell'art. 125-sexies Tub e delle Disposizioni di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”;
 - delle disposizioni IVASS vigenti in materia di rimborso dei premi assicurativi non goduti per le polizze connesse a mutui ed altri contratti di finanziamento, nonché dei criteri riportati all'interno delle singole Condizioni di Polizza e Moduli di Adesione;
 - dei criteri indicati nell'art. 7 delle Condizioni Generali di Finanziamento e all'interno del box dedicato al punto 4;
 - il calcolo di estinzione anticipata del 30.01.2025 prevede:
 - un capitale residuo relativo al veicolo pari a € 12.477,54 (somma già decurtata degli interessi dovuti per la vita residua del contratto e delle spese di incasso delle rate future);
 - interessi di € 94,97 (interessi maturati dal pagamento dell'ultima rata fino alla data di validità del conteggio estintivo, calcolati come interessi giornalieri moltiplicati per la differenza in giorni tra la data di validità del conteggio e l'ultima rata pagata);
 - servizi pari a € 2.852,95;
 - spese invio estratto conto di fine contratto pari a € 2,00;
 - indennizzo per estinzione anticipata di € 148,48;
 - la detrazione delle “*spese non ricorrenti*” (come le spese di istruttoria), per l'importo di € 241,46;per un totale di € 15.334,88;
 - per quanto attiene la voce relativa ai servizi assicurativi, le quote di premio non goduto risultano correttamente detrattate dall'ammontare dovuto a titolo di estinzione;

- infatti, la base di calcolo del capitale residuo fa riferimento al solo capitale ancora dovuto per il bene finanziato ed esclude, di conseguenza, quello ancora dovuto per il servizio assicurativo finanziato;
- non sono stati rimborsati, come previsto dalla normativa, gli oneri fiscali;
- il criterio di calcolo enunciato nelle Condizioni Generali di finanziamento deve essere coordinato con la tipologia di piano di ammortamento, composto da una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente (cd piano di ammortamento alla francese);
- in applicazione di questa tipologia di piano di ammortamento le prime rate del piano finanziario prevedevano il pagamento di una quota a titolo di interessi, percentualmente maggiore rispetto alla quota capitale;
- l'importo dei servizi, richiesto nel conteggio, è altresì dovuto al fatto che il contratto di finanziamento ha una durata di 120 mesi mentre i contratti assicurativi hanno una durata differente ed inferiore;
- i premi delle polizze sono stati quindi distribuiti sulle 120 rate e, per questo motivo, avendo la parte ricorrente chiesto un conteggio estintivo antecedente al termine naturale di scadenza delle polizze, la voce "Servizi" del conteggio estintivo in questione è destinata ad includere i premi per le coperture godute ma non ancora corrisposte integralmente;
- il particolare prodotto scelto dalla ricorrente prevede, al fine di garantire una minor spesa iniziale alla cliente, il pagamento di una minirata fino alla rata n. 60, circostanza che determina una ulteriore diminuzione della quota parte relativa ai servizi corrisposti;
- nel caso di specie, la quota capitale relativa ai servizi finanziati corrisposta dalla cliente sulle singole rate dall'attivazione del contratto all'estinzione, era insufficiente a coprire quanto dovuto a titolo di premio per il medesimo periodo, in quanto parzialmente imputata agli interessi;
- per tale ragione, nonostante abbia usufruito della copertura della polizza assicurativa per 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto, al momento dell'estinzione vi erano quote non ancora corrisposte, le quali sono state addebitate nel conteggio estintivo, oltre alle imposte;
- a mero titolo esemplificativo e didascalico, in relazione alla polizza Furto/Incendio, ha addebitato nel conteggio estintivo le imposte (ammontanti al 13,50% del premio lordo, come da normativa e come riportato nel relativo Modulo di Adesione) ed ha applicato, sul premio netto totale, il criterio proporzionale, rispetto al periodo in cui la cliente ha beneficiato della copertura assicurativa (24 mesi su 60):
- $24/60 * 530,01 + 71,55 = 383,55$, a cui è stato detratto l'importo addebitato nelle singole rate quale sorte capitale in riferimento a tale servizio assicurativo, pari ad € 17,04 €, per un totale dovuto di € 266,51;
- tale criterio di calcolo è stato applicato a tutte le altre voci a titolo di servizi inserite nella tabella riepilogativa, ad esclusione del servizio di Marchiatura Cristalli, addebitato per l'intera quota capitale ancora dovuta, in quanto consistente in un accessorio fisico, montato materialmente sulla vettura ("*La marchiatura indelebile*

*dei cristalli I***** consiste nell'incisione del numero di targa o telaio sui cristalli del veicolo*”), non soggetto a decadenza a seguito di estinzione anticipata;

- le spese di istruttoria sono state rimborsate con il criterio della curva degli interessi; sulla richiesta di indennizzo
- la parte ricorrente non ha fornito alcuna prova dell'esistenza e della consistenza del danno;
sull'importo rata applicato
- la differenza riscontrata dalla parte ricorrente tra la rata prevista e quella effettivamente addebitata è riconducibile alle spese d'incasso, pari ad € 3,50, addebitate su ogni singola rata.

La parte ricorrente, nelle repliche, ha precisato che:

- con riferimento all'eccezione di inammissibilità, la contestazione circa la mancata riduzione proporzionale delle spese di istruttoria e la differenza tra la rata contrattualmente indicata (€ 238,47) e quella effettivamente addebitata (241,97) era già stata sollevata in sede di reclamo e, comunque, risulta logicamente connessa alla contestazione principale relativa al conteggio estintivo;
- la voce “Servizi” ammonta a € 2.800,00 e risulta sproporzionata rispetto al capitale residuo;
- l'intermediario riferisce che trattasi di premi assicurativi riferiti a coperture godute ma non ancora interamente pagate, tuttavia:
 - le polizze hanno durata inferiore rispetto al finanziamento;
 - ha versato regolarmente le rate, quindi *“la somma di tali “differenze” appare come un doppio addebito occulto”*;
- la quota rimborsata delle spese di istruttoria è stata calcolata secondo una “curva degli interessi”, non nota né comprensibile al consumatore medio;
- l'utente ha diritto alla restituzione proporzionale e trasparente delle spese “up front”, come previsto dalle disposizioni sulla trasparenza bancaria;
- in ogni caso, l'intermediario ha tenuto un comportamento non trasparente nelle comunicazioni anche nella fase di stipula del contratto;
- a causa della condotta della parte resistente, ha subito un danno indiretto quantificabile in termini di tempo, stress e occasioni perse;
- in ogni caso, ha interesse all'accertamento della condotta dell'intermediario anche in assenza di richiesta risarcitoria specifica.

L'intermediario, nelle controrepliche, dopo aver richiamato quanto già riferito nelle controdeduzioni, ha precisato che:

- le contestazioni relative alla riduzione delle spese di istruttoria e alla differenza di rata sono state dettagliate soltanto nel reclamo del 26.02.2025 e nel presente ricorso, in violazione del principio del contraddittorio preventivo che caratterizza la fase di reclamo, finalizzata a una completa disamina delle doglianze prima dell'instaurarsi del contenzioso;
- la richiesta di *“eseguire calcoli trasparenti e corretti”* è inammissibile in quanto di carattere meramente esplorativo e consulenziale;

- la contestazione circa la congruità della voce Servizi, definita sproporzionata, non coglie nel segno in quanto l'importo era ben indicato in contratto, del quale la cliente era stata resa pienamente edotta;
- la percezione della ricorrente di un "doppio addebito" sembra derivare da un'errata interpretazione della struttura del finanziamento, che è stata invece definita con la massima trasparenza, essendo stati chiaramente esposti i seguenti elementi: i) finanziamento da rimborsare in 120 rate; ii) durata inferiore delle polizze assicurative; iii) struttura del piano di ammortamento con minirata per i primi 60 mesi;
- la voce "Servizi" indicata nel conteggio estintivo non costituisce un addebito aggiuntivo o duplicato, ma rappresenta semplicemente la quota parte dei premi assicurativi corrispondente al periodo di copertura di cui la cliente ha effettivamente goduto ma che non era ancora stata interamente saldata attraverso le rate versate;
- in tale importo sono correttamente incluse anche le imposte che l'intermediario ha versato secondo il regime fiscale applicabile a ciascuna polizza;
- quanto sopra accade per due ragioni:
 - per la distribuzione del premio: i costi delle polizze (con durata 60/72 mesi) sono stati distribuiti su un orizzonte più lungo (le 120 rate del finanziamento);
 - per l'effetto della "Minirata": la scelta di un piano con rate iniziali ridotte ("Minirata") comporta, per definizione matematica, che la quota capitale rimborsata nei primi 60 mesi sia estremamente contenuta. Di conseguenza, la frazione di rata destinata a coprire i costi dei servizi assicurativi è risultata insufficiente a saldare il costo mensile pro-rata dei servizi stessi;
- peraltro, tale dinamica di conguaglio non è un'esclusiva del prodotto "Minirata", ma si manifesterebbe in ogni contratto di finanziamento con piano di ammortamento "alla francese" in cui il costo di servizi accessori, aventi durata inferiore a quella del finanziamento, venga distribuito sull'intera durata di quest'ultimo;
- non si tratta di un'anomalia o di un "debito che aumenta" in modo occulto, come erroneamente percepito dalla ricorrente, ma di un differimento del rimborso di un costo, pienamente coerente con la struttura finanziaria pattuita, che garantisce al cliente il vantaggio di un esborso iniziale contenuto;
- in sostanza il cliente ha beneficiato della copertura assicurativa per 24 mesi, ma i versamenti in conto capitale effettuati nello stesso periodo, per le ragioni tecniche e contrattuali sopra esposte, non sono stati sufficienti a saldare il costo pro-rata di tale beneficio;
- l'addebito nel conteggio estintivo, pertanto, non è un importo aggiuntivo o una penale, ma il corretto saldo di quanto dovuto per servizi goduti ma non ancora pagati, in piena conformità con un piano di ammortamento le cui caratteristiche, inclusa la progressione della quota capitale, erano note e accettate;
- tale meccanismo, sebbene complesso, era evincibile dalla documentazione contrattuale e non costituisce, pertanto, un difetto di trasparenza *ex post*, ma unicamente la diretta conseguenza matematica di una struttura finanziaria pattuita *ex ante*;

- la ricorrente lamenta inoltre che la quota rimborsata delle spese di istruttoria (€ 241,46) è stata calcolata con un criterio non noto né comprensibile ("curva degli interessi"), ma tale affermazione è palesemente smentita dalla documentazione contrattuale;
- infatti, il punto 4 del modulo SECCI specifica che, in caso di estinzione anticipata del finanziamento, il cliente ha diritto alla riduzione della "*quota parte delle spese 'up front' finanziate (spese non ricorrenti quali ad esempio spese di istruttoria) calcolata sulla base della curva degli interessi che si ricava dal piano di ammortamento*";
- il rimborso è stato pertanto calcolato applicando pedissequamente la seguente formula: (spese di istruttoria finanziate / interessi totali) * interessi a scadere, ovvero (€ 325 / € 19.237,67) * € 14.292,88 = € 241,46;
- con riferimento alla differenza tra l'importo della rata contrattuale e quella addebitata, tale discrepanza deriva dal fatto che la rata addebitata comprende anche le "spese di incasso", come indicato chiaramente in contratto.
Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'Arbitro Bancario Finanziario che:
- "*vengano eseguiti calcoli trasparenti e corretti tenendo conto di quanto sopra descritto e che si dia spiegazione della differenza di rata*";
- il rimborso della somma di € 3.000,00, relativa ai costi extra e perdite di tempo verificatesi a causa del comportamento non trasparente dell'intermediario.
Nelle repliche ha concluso chiedendo al Collegio:

- di respingere le eccezioni di inammissibilità sollevate dalla resistente;
- di accertare la non conformità del conteggio estintivo alle previsioni normative e contrattuali;
- di ordinare il ricalcolo del conteggio di estinzione anticipata, con restituzione delle somme eventualmente non dovute;
- in subordine, di riconoscere al ricorrente un ristoro equitativo per i disagi documentati.

L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF:

- in via preliminare, di ritenere inammissibili le ulteriori contestazioni avanzate nel reclamo del 26.02.2025 e nel ricorso;
- nel merito, di rigettare l'avversa domanda, perché infondata e anche documentalmente non provata, confermando la piena legittimità del conteggio di estinzione anticipata.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto un contratto di prestito finalizzato all'acquisto di un'autovettura stipulato in data 28.11.2023 e verte sull'asserita inesattezza dei relativi conteggi di estinzione anticipata, con particolare riferimento alla voce "Servizi".

Il rapporto non risulta ad oggi estinto.

In via preliminare, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità dell'intero ricorso in quanto la domanda, per come formulata dalla parte ricorrente, avrebbe natura

consulenziale ed esplorativa e sarebbe volta ad ottenere la condanna della banca ad un facere infungibile.

Le contestazioni mosse dalla parte ricorrente sembrerebbero, tuttavia, chiaramente individuate, avendo a oggetto l'accertamento della condotta dell'intermediario nel calcolo del conteggio di estinzione anticipata del finanziamento. Viene inoltre richiesto il risarcimento del danno per gli asseriti disagi sofferti da parte ricorrente. Anche nell'ottica dell'interpretazione conservativa della domanda, il Collegio respinge dunque l'eccezione di parte resistente.

L'intermediario ha altresì eccepito la parziale inammissibilità del ricorso in quanto le domande relative alla mancata riduzione delle spese d'istruttoria e alla differenza tra la rata addebitata e quella riportata in contratto sarebbero state proposte solo con il reclamo del 26.02.2025, cui ha fatto seguito la proposizione del ricorso senza attendere il decorso dei termini per il riscontro previsto dalla normativa ABF.

Nel modulo di ricorso, presentato il 10.03.2025, la parte ricorrente ha indicato il 31.01.2025 quale data di proposizione del reclamo, indicando di non aver ricevuto riscontro.

Tale reclamo non è stato allegato dalle parti, ma la ricorrente ha prodotto la risposta ricevuta il 08.02.2025.

Dal tenore della risposta della banca sembra potersi evincere che sono state contestate le modalità di calcolo del conteggio di estinzione anticipata, ma non è dato sapere se la ricorrente avesse mosso anche rilievi specifici con riferimento alle spese di istruttoria e alla discrepanza tra rata contrattuale e rata addebitata, risultanti dal successivo reclamo del 26.02.2025 (versato in atti da entrambe le parti).

Ad ogni buon conto, si evidenzia che la banca si è difesa su tutte le contestazioni di parte ricorrente, comunque originate dal conteggio di estinzione anticipata.

Ciò posto, il Collegio non può che respingere anche quest'ultima eccezione.

Venendo al merito, è stata versata agli atti copia integrale del contratto, comprensiva delle condizioni economiche, sottoscritto in data 28.03.2023 dalla ricorrente e, in qualità di coobbligato, dal procuratore dell'odierno ricorso.

Dal contratto risulta che la somma messa a disposizione della cliente include l'importo della vettura e tutti i costi del finanziamento.

In particolare, la somma finanziata comprende, oltre a € 325,00 di spese di istruttoria ed € 16,00 per imposta di bollo, i costi per le seguenti coperture, servizi e garanzie:

- € 2.333,61 per "Kasko Protection";
- € 235,00 per il servizio di marchiatura cristalli I*****code;
- € 902,34 per "Danni Accessori";
- € 601,56 per "Furto e Incendio";
- € 410,00 per "Infortunio conducente";
- € 762,75 per la polizza "Gap";
- € 496,59 per la "Franchia rimborsata";
- € 495,01 per la polizza protezione grandine.

Il TAN è pari al 13,70%, il TAEG è indicato in misura del 15,69%.

Il contratto prevede un piano di rateazione della somma finanziata, pari a € 19.077,86 (oltre interessi), in 120 rate (maggiorate per oneri di incasso), con scadenza della prima rata a 30 giorni dall'erogazione del finanziamento, così strutturate:

- le prime 60 rate dell'importo di € 238,47 (c.d. minirata);
- le successive 59 rate dell'importo di € 400,12;
- l'ultima rata di € 400,25.

Il contratto di finanziamento prevede, tra l'altro, che le rate di rimborso del finanziamento "sono calcolate secondo un piano di ammortamento alla francese e cioè con rate costanti (ad eccezione dell'ultima rata sulla quale verranno applicati gli arrotondamenti previsti), che prevedono una quota capitale crescente e una quota interessi decrescente. Nel caso di cui è previsto dal contratto di finanziamento, esso potrà prevedere una Rata finale residua/Maxirata".

L'intermediario ha allegato parzialmente i moduli di adesione ai servizi accessori; detti documenti recano la data del 27.03.2023 (giorno antecedente a quello di stipula del finanziamento) e non risultano sottoscritti dalla parte ricorrente. Ad ogni buon conto il Collegio osserva che non è in contestazione la sottoscrizione né la fruizione di detti servizi, ma viene contestato soltanto l'addebito operato per essi nel conteggio estintivo.

I servizi accessori al finanziamento riportano una durata inferiore a quella di rimborso del prestito, fatta eccezione per il servizio di marchiatura dei cristalli, e sono così individuabili:

- Polizza N n. *****80, con costo del premio pari a € 496,59 e durata di 60 mesi (Franchigia rimborsata);
- Polizza GAP n. *****002, con costo del premio pari a € 762,75 e durata di 72 mesi;
- Polizza P n. *****90, con costo totale di € 3.345,17 (di cui € 2.333,61 per Kasko, € 601,56 per Furto e Incendio, € 410,00 per Infortuni conducente);
- Polizza N n. *****79, con costo di € 495,01 e durata di 60 mesi (Protezione Grandine);
- Servizio I*****code (marchiatura dei cristalli), con costo totale di € 235,00 e durata di 120 mesi.

Il contratto di finanziamento riporta anche un'assicurazione relativa ai "Danni Accessori" (con durata di 60 mesi) della quale non risultano tuttavia allegati il relativo modulo di adesione e le condizioni di polizza.

L'intermediario ha depositato altresì l'allegato 1 al SECCI, dal quale emergono i costi delle polizze accessorie.

Dalle evidenze in atti risulta che la ricorrente ha chiesto nel tempo ben tre conteggi estintivi per procedere all'estinzione del finanziamento.

Dai conteggi estintivi risulta che:

- i servizi accessori sono interessati dall'estinzione anticipata.

In particolare, su ciascun conteggio è riportato, a pagina 2, un dettaglio delle componenti della voce "Servizi", con la seguente specificazione:

“Ricordiamo che, come da sua richiesta o in base alle condizioni generali dei servizi, alla data di estinzione anticipata del contratto resteranno attive tutte le polizze indicate nella precedente lista che sono contrassegnate con una "X".

Per le polizze che decadranno sono stati addebitati, oltre alle eventuali tasse governative, i soli premi relativi alle coperture godute ma non ancora corrisposte.

La copertura RC Auto, ove presente, resterà valida fino alla scadenza indicata sul tagliando come stabilito nelle relative condizioni generali di polizza”.

Nessuna componente della voce “Servizi” è contraddistinta dalla lettera “X”;

- la somma totale dovuta, anziché diminuire in ragione del rimborso di ulteriori rate del finanziamento, aumenta nel tempo, con conseguente incremento dell'importo dovuto a titolo di indennizzo per l'estinzione anticipata;
- l'aumento è da ricondurre alla voce “Servizi”, unica in crescita tra quelle considerate nell'elaborazione del conteggio.

Dai conteggi estintivi non emerge il numero delle rate scadute.

Con riferimento all'ultimo conteggio estintivo elaborato, l'intermediario ha riferito che:

- il finanziamento sarebbe stato estinto dopo aver usufruito soltanto per 24 mesi dei vari servizi accessori, i cui costi sono stati distribuiti su tutta la durata del piano di rimborso del prestito (120 rate) anche se i servizi in questione avevano durata inferiore;
- l'addebito a tale titolo deriva inoltre dalla circostanza che il piano di ammortamento prevede un importo ridotto per le prime 60 rate (c.d. minirata);
- il costo del servizio di marchiatura dei cristalli è stato integralmente addebitato, in quanto accessorio fisico del veicolo finanziato.

La banca ha quindi riportato, nelle controdeduzioni, un prospetto di calcolo della quota ancora dovuta dei servizi accessori del finanziamento, che riporta:

- nelle prime 4 colonne, rispettivamente:
 - il premio lordo dei servizi (Colonna Premio lordo);
 - la percentuale relativa all'imposta (Colonna %TG);
 - il premio netto dei servizi (Colonna Premio netto);
 - l'importo dell'imposta (Colonna Importo TG totale);
- nelle colonne 5-6:
 - la quota parte pagata dal cliente, calcolata sulla base della quota capitale pagate nelle 24 rate di ammortamento del finanziamento - dato non reperibile dal prospetto di calcolo allegato dall'intermediario e che richiederebbe l'allegazione del piano di ammortamento (Colonna Importo pagato dal cliente);
 - il costo residuo del servizio dopo le prime 24 rate (Colonna Capitale residuo da Paf);
- nelle colonne 7-11:
 - il periodo di fruizione del servizio (Colonna Frutto);
 - la durata del servizio in mesi (Colonna Durata polizze Finanz.);
 - la parte del servizio fruita, calcolata con applicazione del pro rata in relazione ai mesi di fruizione (24) e la durata del servizio medesimo (Colonna Usufruito) sul premio netto;

- il totale dovuto per il servizio, calcolato sommando la parte del servizio fruita (punto precedente) e le imposte (Colonna Totale dovuto);
- l'addebito in conteggio estintivo, calcolato effettuando la differenza tra il totale dovuto (colonna 10) e la quota parte pagata (colonna 5) (Colonna Addebito).
- Al riguardo, l'intermediario sembra calcolare il "valore" di copertura fruito dalla cliente (v. colonna "Usufruito" – colonna 9) dividendo il premio netto per il numero di rate dell'originaria durata delle varie polizze e moltiplicando il risultato per i 24 mesi di fruizione.

L'importo risultante da tale calcolo, maggiorato dell'imposta in valore assoluto, è considerato dovuto (colonna: "Totale dovuto"). Sottraendo a tale somma il valore che lo stesso intermediario considera pagato dal cliente a titolo di quota capitale risulta l'importo indicato in conto estintivo imputabile a tale voce di costo.

L'intermediario resistente ha allegato copia integrale del piano di ammortamento nonché dell'estratto conto aggiornato.

Dal piano di ammortamento allegato dall'intermediario emerge che:

- la colonna "Instalment Amount" riporta la composizione dell'importo totale della rata nelle singole voci che la banca distingue (capitale destinato al finanziamento del veicolo e servizi accessori);
- la colonna "Capital Amount" indica la quota capitale della rata, suddivisa per singole voci di cui sopra;
- la colonna "Interest Amount" indica la quota interessi della rata, suddivisa per singole voci di cui sopra;
- la colonna "Remaining Capital" indica il capitale residuo distinto per singole voci. Prendendo a riferimento il piano di ammortamento a seguito del pagamento della prima rata emerge che:
- a fronte di un capitale iniziale da rimborsare pari a € 19.077,86 e di una rata di € 238,47 (pari a quella indicata in contratto, oltre a € 3,50 di spese di incasso), è stata pagata una quota capitale di € 20,67;
- la quota capitale sale molto lentamente (circa 23/24 centesimi per rata) fino alla mensilità del 29.03.2028 (ultima del periodo con la c.d. mini-rata), quando è pari a € 40,37;
- la quota capitale aumenta in maniera consistente soltanto a partire dalla rata n. 61, con scadenza al 29.09.2028, quando la stessa passa da € 241,97 (di cui € 3,50 per spese di incasso rata) a € 403,62 (di cui € 3,50 per spese di incasso rata);
- con il pagamento delle prime 60 rate è stato rimborsato il capitale per complessivi € 1.766,74 (cfr. differenza tra il capitale alla rata n. 1 (€ 19.077,86) e quello alla rata n. 60 (€ 17.311,12));

Inoltre, raffrontando le risultanze del piano di ammortamento con la tabella allegata dall'intermediario con le controdeduzioni, al fine di spiegare le modalità di calcolo della quota dei servizi accessori goduta e non rimborsata dopo il pagamento di 24 rate, il Collegio rileva che:

- entrambi i documenti riportano il capitale residuo suddiviso per singoli costi;
- la quota mensile del singolo Servizio di cui usufruisce il cliente è pari al premio netto/durata della polizza;

- con riferimento alla rata n. 24 - quella presa in considerazione dall'intermediario per eseguire i calcoli - risulta una quota capitale relativa ai servizi (esclusi la marchiatura cristalli) pari a € 8,34 a fronte di un costo mensile di fruizione di detti servizi pari a € 85,98.

In sostanza, ad avviso del Collegio la formula contrattuale oggetto del ricorso può essere considerata come un finanziamento erogato per due diverse tipologie di beni/servizi: da un lato sono finanziati beni e servizi di cui la parte ricorrente usufruisce sin dall'inizio e che non hanno un costo correlato alla durata del finanziamento (veicolo e "marchiatura cristalli"); dall'altro, il finanziamento ha ad oggetto servizi (le varie polizze) di cui il cliente usufruisce via via nel corso rapporto. Tali ultimi servizi hanno natura *recurring* in quanto il relativo prezzo matura di mese in mese, secondo un principio di proporzionalità lineare (applicato dallo stesso intermediario in sede di conteggio estintivo).

Se è vero che nel caso di specie tali servizi sono oggetto di finanziamento, ciò nondimeno sarebbe legittimo attendersi che la "quota capitale" delle singole rate sia quantomeno sufficiente a coprire la "quota pro-rata" dei singoli servizi finanziati, pena una crescita esponenziale dei costi a carico del cliente.

Nel caso di specie, tuttavia, così non è.

Infatti, dal piano di ammortamento si evince che la quota capitale della rata, relativa alle polizze, pagata dalla parte ricorrente non è sufficiente a coprire il costo mensile dei singoli servizi stessi, con l'ulteriore conseguenza che, di fatto, il pagamento di ogni rata, anziché comportare una riduzione del capitale residuo, ne determina l'aumento (almeno con riferimento al periodo in cui viene pagata la cd. minirata). Non a caso, come emerge dal piano di ammortamento, nonostante i servizi di cui trattasi abbiano durata di 60 mesi (72 la polizza GAP), il cliente, al fine di estinguere completamente il finanziamento, dovrebbe continuare a pagare quota parte dei relativi costi anche nelle rate successive alla scadenza delle polizze, quando tali garanzie non sono più operative.

In termini concreti, dall'analisi dei costi *recurring* previsti in contratto, si evince che il costo mensile delle polizze, al netto delle imposte, sarebbe pari a € 85,98, mentre l'importo addebitato al medesimo titolo nel piano di ammortamento - per capitale e interessi - è pari a € 77,96 (per le prime 60 rate). La differenza tra tali importi, pari a € 8,02, rappresenta l'unico vantaggio, sul piano causale, conseguito dalla ricorrente dall'aver ottenuto il finanziamento dei servizi. Infatti, laddove questi non fossero stati finanziati, per usufruire di tali servizi, sarebbe stato necessario sostenere il costo "pro rata" di € 85,98 mensili (in luogo di € 77,96, comunque pagati dalla cliente). Tale "vantaggio" è "controbilanciato" dal fatto che il piano di ammortamento applicato, proprio perché prevede una quota capitale di molto inferiore rispetto al costo pro rata dei Servizi, determina un continuo aggravamento del debito, come del resto emerge dai vari conteggi estintivi emessi nel tempo dall'intermediario.

In particolare, nonostante il pagamento delle rate tempo per tempo scadute, nel conteggio di estinzione del 24 maggio 2024 il totale da versare per l'estinzione del finanziamento ammontava a € 14.754,66, per poi aumentare a € 15.143,25 al 19 dicembre 2024 e a € 15.334,88 al 19 marzo 2025. Ciò in conseguenza della crescita



progressiva dell'importo da rimborsare per "Servizi", passato, rispettivamente, da € 2.153,73 a € 2.620,74 e, infine, a € 2.852,95.

Ad avviso del Collegio, il piano di ammortamento alla francese con riguardo alla quota parte di finanziamento dei Servizi si pone in contrasto con il principio tecnico secondo cui il debito residuo non può mai crescere per effetto del progressivo pagamento delle rate. Poiché il piano di ammortamento costituisce il programma di riduzione e/o estinzione del debito, esso dovrebbe rappresentare un percorso di graduale diminuzione dell'esposizione debitoria del cliente, finalizzata all'estinzione del debito stesso.

Nel caso di specie, viceversa, il piano di ammortamento costruito dall'intermediario, oltre a presentare criticità con i principi propri del piano di ammortamento alla francese, sembra costruito senza tenere conto del principio di necessaria riduzione dell'esposizione debitoria. Infatti, come confermato anche dallo stesso intermediario, la rata prevista, inclusiva di una bassa quota capitale, non è neppure sufficiente a coprire quanto dovuto a titolo di premio per i servizi assicurativi. Tale circostanza – ossia l'insufficienza della rata a coprire la quota mensile del premio - determina (come già indicato sopra) l'ulteriore incoerenza che ad ogni rata pagata l'esposizione debitoria del cliente aumenta.

In sintesi, la fruizione di mese in mese di tali servizi, coperta solo in parte dal rimborso previsto dal piano di ammortamento, comporta un aumento dell'esposizione debitoria del cliente - non rilevabile dal piano di ammortamento e dall'estratto conto - che diviene conoscibile dal cliente soltanto nel momento in cui viene emesso il conteggio di estinzione anticipata, quando viene effettuato il raccordo tra quota dei servizi pagata (come da piano di ammortamento) e quota dei servizi usufruita.

In conclusione, il piano di ammortamento alla francese relativo alla quota parte di finanziamento dei Servizi è tecnicamente errato e, in generale, il piano di ammortamento del finanziamento nel suo complesso risulta estremamente opaco e penalizzante per il cliente, al quale avrebbe dovuto essere quanto meno sottoposto, prima della stipula del contratto, un esempio rappresentativo degli importi da restituire in caso di estinzione anticipata, come suggerito, ad esempio, negli Orientamenti di vigilanza della Banca d'Italia nelle operazioni di finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione (prot. 154964/18).

Il Collegio ritiene dunque che, sul punto, la condotta dell'intermediario non sia stata rispettosa dei principi sostanziali di correttezza e trasparenza. Di conseguenza, il Collegio richiede all'intermediario di riformulare i conteggi di estinzione anticipata del finanziamento, assicurandosi che anche la quota parte di finanziamento relativa ai servizi assicurativi sia restituita nel rispetto di un piano di ammortamento alla francese, come contrattualmente previsto, ossia con una progressiva riduzione del debito di rata in rata entro la durata di ciascuna copertura.

Nel caso concreto, visto il comportamento scorretto tenuto dall'intermediario in fase precontrattuale, nell'ipotesi in cui la ricorrente estingua anticipatamente e integralmente il finanziamento e sul presupposto che cessino anche le coperture assicurative (esclusa dunque la marchiatura dei cristalli), a titolo di onere per



l'estinzione anticipata dei servizi assicurativi potrà essere esclusivamente imputata alla ricorrente, per il solo periodo intercorrente tra l'inizio del finanziamento e la sua estinzione, la differenza tra il costo mensile delle polizze (al netto delle imposte) che la ricorrente avrebbe pagato se non avesse finanziato i premi assicurativi, ripartito in quote costanti per tutta la durata della copertura assicurativa, e l'importo effettivamente addebitato fino alla data di estinzione al medesimo titolo per capitale e interessi secondo il piano di ammortamento.

L'intermediario dovrà anche fornire spiegazioni al cliente circa la riformulazione dei conteggi d'estinzione anticipata nell'osservanza dei principi sopra enunciati.

Infine, il Collegio non accoglie la richiesta di risarcimento del danno avanzata da parte ricorrente, in quanto non consta alcuna documentazione a supporto idonea a determinarne l'*an* e il *quantum*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso ai sensi di cui in motivazione.

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