

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- dopo aver richiesto all'intermediario di ricevere il conteggio estintivo per valutare se procedere all'estinzione anticipata del finanziamento in corso, non gli è mai stato fornito un prospetto analitico su supporto durevole;
- gli è stato unicamente inviato un SMS con l'indicazione generica di un importo da saldare;

- nonostante, a quel punto, non avesse autorizzato controparte a procedere all'estinzione anticipata del prestito, l'intermediario ha ugualmente tentato l'addebito integrale del debito residuo, costringendolo a revocare la domiciliazione bancaria attivata per l'esecuzione dei pagamenti relativi al finanziamento;
- ha, dunque, continuato a pagare regolarmente le rate mensili tramite bonifico ma, nonostante le numerose comunicazioni, controparte ha fornito solo messaggi informali via SMS, e-mail o messaggi in app;
- l'intermediario ha violato i doveri di correttezza e trasparenza nei confronti della clientela ex artt. 1175 e 1375 c.c., nonché l'art. 125-sexies TUB che sancisce il diritto a ricevere un conteggio estintivo chiaro e tempestivo.

Il ricorrente domanda, quindi, l'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario, per aver violato i doveri di trasparenza informativa e correttezza nelle relazioni con la clientela, per non aver fornito il conteggio estintivo e aver tentato l'addebito del debito residuo in mancanza di un suo consenso esplicito; la condanna dell'intermediario a fornire un conteggio analitico e a ripristinare l'ammortamento originario del finanziamento, con ripresa degli addebiti rateali mensili; la condanna al risarcimento del danno per i costi o disagi subiti; la cancellazione di eventuali segnalazioni pregiudizievoli trasmesse ai Sistemi di Informazione Creditizia.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- in via preliminare, la domanda volta a ottenere la condanna al ripristino della ordinaria modalità rateale di pagamento è inammissibile in quanto domanda volta a ottenere la condanna ad un fare specifico, e dunque di natura chiaramente costitutiva;
- nel merito, dopo aver stipulato nel gennaio 2025 il contratto di linea di credito n. *403 (linea di credito revolving a tempo indeterminato), in data 08.01.2025 effettuava un utilizzo per l'importo di € 4.000,00, il cui rimborso sarebbe avvenuto in modalità rateale con un piano di rientro articolato in 60 rate da € 94,60 ciascuna;
- successivamente, nel corso di contatti con gli operatori della banca, il ricorrente manifestava la volontà di estinguere integralmente il debito residuo dovuto per l'operazione rateale sopraindicata;
- in data 04.06.2025, controparte riceveva un SMS contenente una One Time Password finalizzata ad autorizzare l'estinzione anticipata della suddetta operazione rateale, per un importo complessivo pari a € 3.767,75;
- controparte ha autorizzato l'operazione mediante l'OTP ricevuto e, conseguentemente, in data 08.07.2025, è stato tentato il prelievo dell'importo sopraindicato, non andato a buon fine;
- in assenza del versamento di quanto dovuto a saldo dell'operazione e considerato il permanere dello stato di irregolarità nei pagamenti, ha legittimamente avviato le procedure di recupero del credito residuo;
- la linea di credito revolving, per sua natura, presenta una durata indeterminata e un importo variabile dei rimborsi mensili e per tale ragione, in caso di richiesta di saldo anticipato, non è possibile procedere all'invio dello stesso conteggio estintivo previsto per i rapporti di credito classico, notoriamente caratterizzati da un piano di rientro con durata e importi predeterminati;
- nell'ipotesi di saldo anticipato per i rapporti di linea di credito come quello in esame, l'importo da versare è identificato dalla voce "saldo complessivo" visibile negli estratti conto mensili della pratica;
- in ottemperanza all'art. 125-bis, IV comma, del T.U.B., ha mensilmente aggiornato e messo a disposizione del cliente la predetta documentazione contabile;

- controparte ha, dunque, puntualmente ricevuto l'estratto conto mensile, recante il dato necessario per il saldo complessivo del debito, di volta in volta aggiornato in relazione agli utilizzi effettuati e alla modalità di rimborso selezionata;
- in ogni caso, la volontà del ricorrente di procedere all'estinzione anticipata del rapporto è stata manifestata chiaramente nei contatti con gli addetti del servizio clienti, tanto che, in data 04.06.2025, è stato inviato all'utenza telefonica registrata nei propri archivi e riconducibile univocamente al ricorrente un apposito SMS recante l'OTP per autorizzare l'estinzione anticipata;
- il testo assolutamente parlante di tale messaggio riportava la chiara indicazione che l'inserimento del codice OTP fornito avrebbe autorizzato "l'operazione da te espressamente richiesta di estinzione anticipata del debito residuo dell'operazione rateale effettuata il 08/01/2025 tramite la Linea di Credito con Carta n. *403, con rata mensile di 94,90 euro e con un debito residuo di 3.767,75 euro".
- con l'inserimento dell'OTP, parte ricorrente ha manifestato consapevolmente il proprio consenso all'operazione che, diversamente, non avrebbe potuto essere tecnicamente eseguita;
- l'inserimento dell'OTP, peraltro, soddisfa i requisiti di autenticazione a due fattori (conoscenza + possesso), e così garantisce la sicurezza e l'imputabilità dell'operazione al titolare delle credenziali;
- in pari data, la banca ha inviato al recapito di posta elettronica del ricorrente anche una comunicazione riepilogativa che indicava le diverse modalità con cui avrebbe potuto essere effettuato il pagamento del complessivo saldo dovuto (pari ad € 3.767,75);
- il testo dell'e-mail ribadiva, peraltro, che tale operazione sarebbe stata irreversibile e dunque non suscettibile di ripristino del rimborso rateale;
- quale ulteriore riprova della consapevole volontà del cliente di procedere all'estinzione anticipata è stata prodotta in atti anche l'e-mail dell'11.06.2025, nella quale è proprio lo stesso cliente a riferire di essersi assicurato, tramite contatto con il servizio clienti, che sarebbe stato disposto "il prelievo automatico di circa € 3.000,00 per l'estinzione anticipata del finanziamento";
- a causa del mancato versamento del debito residuo, risultano legittime anche le eventuali segnalazioni trasmesse ai Sistemi d'Informazione Creditizia, con conseguente rigetto della domanda di cancellazione;
- la generica richiesta di un "rimborso per costi e disagi subiti" non risulta meritevole di accoglimento, non essendo stata formulata alcuna specifica domanda risarcitoria né fornita prova documentale dell'esistenza di un danno effettivo e del relativo nesso causale con l'operato della banca.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, che il ricorso venga dichiarato inammissibile o rigettato.

DIRITTO

Con l'odierno ricorso, il cliente contesta alla banca di non avergli mai fornito un conteggio estintivo che indicasse in maniera analitica i costi per poter procedere all'estinzione anticipata del finanziamento n. *403, consistente in una linea di credito concessa mediante carta di credito revolving.

Dalle dichiarazioni e dai documenti allegati agli atti, risulta che il ricorrente abbia stipulato nel gennaio 2025 il contratto di linea di credito n. *403 (linea di credito revolving a tempo indeterminato), a fronte del

quale, in data 08.01.2025, effettuava un primo (e unico) utilizzo per l'importo di € 4.000,00, il cui rimborso sarebbe avvenuto in modalità rateale con un piano di rientro articolato in 60 rate da € 94,60 ciascuna. Il contratto, nello specifico, prevedeva a favore del cliente la possibilità di rimborsare le somme utilizzate tramite unica soluzione e senza interessi, ovvero tramite rimborso rateale con piano di ammortamento predefinito "alla francese" (con rate costanti, quota capitale crescente e quota interessi decrescente). Risulta, inoltre, espressamente prescelta dal cliente, quale modalità di pagamento, quella dell'addebito automatico in conto corrente (mandato SDD).

Rileva il Collegio come non risultano versate in atti evidenze relative alle interlocuzioni preliminari tra il ricorrente e il servizio clienti della banca circa l'intenzione del primo di procedere all'estinzione anticipata del debito residuo. Risulta, invece, provato come, in data 04.06.2025, il ricorrente abbia ricevuto un SMS contenente una One Time Password finalizzata ad autorizzare l'estinzione anticipata della suddetta operazione di credito rateale, per un importo complessivo pari a € 3.767,75. La banca, oltre all'evidenza dell'SMS contenente l'OTP, ha pure versato in atti copia della comunicazione che il cliente in pari data ha ricevuto sulla propria casella di posta elettronica, a conferma della possibilità di "procedere all'estinzione anticipata", mediante le modalità di pagamento ivi riepilogate.

Il Collegio, pertanto, rileva quanto segue: nel testo dell'SMS inviato all'utenza del cliente la banca comunicava di inviare il codice OTP necessario al fine di autorizzare l'operazione di estinzione anticipata "espressamente richiesta" dal cliente; con la comunicazione via mail il cliente veniva avvertito che, nel caso in cui il cliente stesse rimborsando i ratei mensili tramite addebito diretto sul conto corrente, l'importo del debito residuo sarebbe stato prelevato sul conto il giorno 10 del mese successivo; nella medesima mail era specificato che l'operazione di estinzione anticipata fosse di carattere "irreversibile". Sulla scorta della predetta ricostruzione in fatto e delle evidenze fin qui analizzate, risulta, dunque, che il cliente abbia espressamente manifestato la volontà di procedere all'estinzione anticipata del rapporto, mediante l'inserimento del codice OTP inviato tramite SMS. Conferma tutto quanto precede una email dell'11 giugno 2025, versata in atti dallo stesso ricorrente – e successiva all'SMS contenente l'OTP autorizzativo, ma precedente al termine del 10 del mese successivo indicato nella mail riepilogativa agli atti – da cui si evince che il cliente fosse già stato informato dal servizio clienti della banca che sarebbe stato effettuato un addebito "automatico" per una cifra di circa € 3.000,00 "per l'estinzione anticipata del finanziamento". Peraltro, lo stesso cliente deduceva che non era ancora stato effettuato alcun addebito e, conseguentemente, chiedeva l'invio di un "conteggio aggiornato", oltre all'indicazione dell'IBAN e dell'importo da saldare (da cui riteneva avrebbe dovuto detrarsi un versamento di circa € 100,00 già effettuato).

Osserva, inoltre, il Collegio come risulti incontestato che il cliente, non avendo ricevuto alcun conteggio estintivo o elaborazione contabile, abbia revocato la domiciliazione bancaria precedentemente abilitata a favore dell'intermediario, impedendo l'addebito del debito residuo quantificato dall'intermediario con l'SMS del 04/06/25 (€ 3.767,65). La banca, dal canto suo, ha dichiarato che, in assenza del versamento di quanto dovuto a saldo dell'operazione di estinzione anticipata e considerato il permanere dello stato di irregolarità nei pagamenti, ha avviato le iniziative per il recupero del credito residuo. Il ricorrente, pur non producendo alcuna evidenza contabile a supporto, ha pure specificato come nel frattempo abbia provveduto a saldare i ratei mensili tramite bonifico.

Dall'esame dell'estratto conto versato in atti dall'intermediario, si ricava, effettivamente, quanto segue: la chiusura contabile e quantificazione del debito residuo al 04/06/25; un addebito di € 99,90 effettuato in data 10/06/25, e che presumibilmente risulta corrispondente al versamento di "circa € 100,00" cui si riferiva il cliente nella mail dell'11/06/25 agli atti; il tentativo non andato a buon fine dell'addebito del capitale residuo in data 10/07/25 (data coincidente a quella preannunciata nella mail riepilogativa inviata in pari data rispetto all'OTP SMS); i pagamenti effettuati tramite bonifico dal cliente ad agosto,

settembre, ottobre 2025 e imputati dall'intermediario a detrazione del debito residuo contabilizzato e ammontante – in ragione di tali detrazioni - a € 3.298,25 in data 13/10/25.

La banca ha, dunque, proceduto alla chiusura del rapporto e riferisce di aver avviato le opportune azioni di recupero del credito, dichiarandosi non disponibile a “ripristinare” il rapporto di credito e la sua ordinaria esecuzione mediante rimborsi rateali mensili.

Questo Collegio ritiene, conclusivamente, accertata la chiara volontà del cliente di procedere all'estinzione anticipata del finanziamento alle condizioni comunicate dall'intermediario con l'SMS del 04/06/25, e conseguentemente autorizzato il flusso di pagamento inviato dalla banca tramite la domiciliazione bancaria precedentemente in uso.

Quanto alla violazione degli artt. 1175 e 1375 c.c. nonché dell'art. 125-sexies TUB, lamentata dal ricorrente in ragione della mancata elaborazione e invio di un conteggio estintivo che esponesse in maniera analitica i costi di estinzione anticipata, rileva il Collegio come gli obblighi informativi incombenti sull'intermediario convenuto siano da considerarsi adempiuti con la chiara indicazione della somma dovuta a titolo di debito residuo, comunicata espressamente non solo tramite l'SMS del 04/06, ma ancor prima tramite le informazioni rinvenienti dagli estratti conto inviati periodicamente al cliente e riportanti espressamente il debito residuo “aggiornato”, alla luce delle restituzioni rateali e degli utilizzi fino a quel momento effettuati.

Dall'accertata legittimità della condotta tenuta dall'intermediario convenuto, deriva il difetto dei presupposti per il sorgere della responsabilità per i danni che il ricorrente afferma, ma non prova, di avere subito.

Quanto, infine alla domanda del ricorrente, di cancellazione di eventuali segnalazioni pregiudizievoli ai SIC, questi non ne produce in giudizio alcuna evidenza, né i riferimenti necessari per poter individuare entità e arco temporale di copertura delle stesse.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE