

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) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Con ricorso in data 4 novembre 2025, preceduto da reclamo del 28 ottobre 2025, la parte ricorrente ha affermato che in data 22 settembre 2025 eseguiva un bonifico con l'importo dovuto per l'estinzione anticipata di un finanziamento sottoscritto con la resistente ed in data 26 settembre 2025 le veniva confermata l'estinzione del debito, rispetto alla quale riceveva altresì conferma via e-mail. Dopo aver estinto anticipatamente il finanziamento, la resistente continuava ad avanzare richieste di pagamento, anche attraverso contatti telefonici insistenti.

Ha dedotto come in data 29 settembre 2025 avesse ricevuto un accredito a suo favore. Tuttavia, vi facevano seguito plurime richieste di somme differenti, senza coerenza né trasparenza.

Ha scritto all'intermediario più volte senza ottenere risposte precise. E' stata trattata in modo scorretto, poco chiaro e contrario ai principi di buona fede e correttezza contrattuale.

La parte ricorrente ha insistito, dunque, per l'accoglimento del ricorso, precisando che tale comportamento della banca le recava stress e perdita di fiducia nei confronti della resistente. In conclusione, la parte ricorrente ha richiesto l'accertamento dell'avvenuta estinzione definitiva del finanziamento unitamente al risarcimento dei danni subiti, in termini di stress e di tempo perso, a causa dell'atteggiamento scorretto della banca.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni l'intermediario ha rappresentato, in fatto, che la parte ricorrente era titolare di un finanziamento sottoscritto in data 29 gennaio 2021, per un importo totale del credito di €. 54.800,00 da restituirsi in 120 rate da €. 619,50 al TAN del 6,41% ed al TAEG del 6,69%, con la scadenza della prima rata fissata alla data del 15 marzo 2021 e l'ultima prevista per il 15 febbraio 2031. Il contratto di prestito veniva firmato anche da una coobbligata.

Su richiesta della cliente, in data 12 settembre 2025 veniva rilasciato il conteggio di estinzione anticipata, che veniva calcolato comprendendo la rata n. 52 già scaduta e pagata al 15 agosto 2025. In data 19 settembre 2025 la parte ricorrente eseguiva un pagamento di €. 33.590,23 in adempimento di quanto indicato nel conteggio di estinzione anticipata.

Tuttavia, non avendo in data 15 settembre 2025 ancora ricevuto il pagamento per l'estinzione, la rata n. 53 veniva presentata per il pagamento, tornando poi insoluta. La medesima circostanza si realizzava anche in data 17 settembre 2025 quando, non risultando contabilizzato il pagamento di chiusura effettuato dalla cliente, la rata di settembre veniva ripresentata in pagamento.

Nonostante in data 22 settembre 2025 venisse contabilizzato il pagamento della cliente a chiusura del finanziamento, nel frattempo era già tornata insoluta la prima presentazione per il pagamento della rata n. 53. In data 26 settembre 2025 l'intermediario, contattato dalla cliente, confermava l'estinzione del prestito.

Tuttavia, al momento della telefonata, la rata di settembre risultava in pagamento e veniva considerata dal sistema, pur non avendo ancora avuto l'esito definitivo della banca, come già pagata, generando così un credito, pari all'importo della rata, in favore della cliente. Per questa ragione l'operatore, avvedendosi del credito, provvedeva ad emettere il rimborso in favore della ricorrente dell'importo in questione.

Dunque, a causa della sovrapposizione dei flussi del sistema, l'intermediario restituiva alla cliente una rata, la n. 53, in realtà mai incassata. Ha tenuto un comportamento estremamente corretto e trasparente nei confronti della cliente in quanto i tentativi di contattarla erano volti a spiegarle la situazione ed a fornirle le istruzioni utili per provvedere alla restituzione della somma indebitamente ottenuta.

Ferma la correttezza del comportamento della resistente, la ricorrente non ha fornito alcun principio di prova né sulla sussistenza né sulla misura del danno lamentato. Con svariate argomentazioni, l'intermediario ha concluso per il rigetto del ricorso.

La parte ricorrente nelle repliche ha affermato che, contrariamente a quanto sostenuto dalla resistente, aveva ricevuto una chiara e formale conferma, sia tramite e-mail sia tramite lettera cartacea, di avvenuta estinzione del debito, con indicazione di un accredito a suo favore.

DIRITTO

La fattispecie per cui è controversia attiene alla circostanza, lamentata da parte ricorrente, che, dopo aver disposto il pagamento dell'importo dovuto al fine di estinguere il finanziamento sottoscritto con la resistente, le veniva richiesto di rimborsare un'ulteriore somma accreditata dalla banca. Ha richiesto, pertanto, l'accertamento dell'avvenuta estinzione anticipata del contratto di prestito ed il risarcimento del danno a seguito dello stress e del disagio patito a causa del comportamento dell'intermediario stesso, che le mandava lettere "minacciose" e non forniva chiarimenti adeguati.

Il Collegio rileva, in proposito, che la richiesta sembrerebbe presupporre una domanda relativa all'accertamento del *quantum* dovuto.

Il Collegio ritiene, nel merito della vicenda, di poter decidere avuto riguardo alle interlocuzioni avvenute tra le parti. È incontrovertito tra le parti che la ricorrente abbia rimborsato l'importo dovuto risultante dal conteggio estintivo trasmessole dall'intermediario e che, dopo il pagamento da lei effettuato, le sia stata confermata l'estinzione del finanziamento: sicché ritiene che nulla sia più dovuto alla resistente.

E' pacifico tra le parti e confermato dalla documentazione in atti che in data 29 gennaio 2021 veniva stipulato un contratto di prestito personale per un importo totale del credito di €. 54.800,00 da rimborsare mediante 120 rate complessive, per l'importo di €. 619,50= ciascuna. Risulta in atti il conteggio di estinzione anticipata, da cui si evince un importo totale dovuto per estinzione anticipata pari ad €. 33.590,23, considerando scadute 52 rate.

L'intermediario ha preliminarmente eccepito che il conteggio di estinzione anticipata risulta calcolato considerando un pagamento con data valuta 15 settembre 2025; risulta, inoltre, che tale conteggio *"dovrà essere maggiorato di eventuali insoluti relativi a pagamenti salvo buon fine"*. Risulta aver dato adeguata prova della circostanza che l'importo dovuto, come è possibile ricavare dal piano di ammortamento in atti, risulta calcolato considerando l'avvenuto pagamento della rata n. 52 del 15 agosto 2025 (l'importo a scadere nel conteggio estintivo corrisponde, infatti, al debito residuo mensile nel piano di ammortamento).

Ha poi riferito che la ricorrente effettuava il pagamento dell'importo dovuto di €. 33.590,23 (come da conteggio sopra richiamato) in data 19 settembre 2025 e, dunque, successivamente alla data indicata in conteggio estintivo. Le evidenze in atti attestano che il pagamento è avvenuto in tale data e che in data 26 settembre 2025 l'intermediario confermava, con apposita comunicazione, l'avvenuta estinzione anticipata del finanziamento in questione.

In ordine alle circostanze relative alla chiusura del rapporto, la parte ricorrente ha dichiarato che nella medesima data riceveva una comunicazione dall'intermediario con la quale veniva informata che da un controllo contabile della posizione relativa al finanziamento era risultato un saldo a suo favore e che, pertanto, le veniva rimborsato l'importo di €. 626,66. L'accredito di tale importo, ricevuto dalla cliente dopo il pagamento del debito residuo, si evince dall'estratto conto in atti.

Le dichiarazioni rese da parte ricorrente devono, per altro, essere integrate con quanto riportato dall'intermediario, il quale precisa che in data 15 settembre 2025 veniva presentata per il pagamento la rata n. 53 (non avendo la banca ancora ricevuto la somma dovuta dalla ricorrente per l'estinzione anticipata del prestito) che, tuttavia, tornava insoluta. Rispetto a tale circostanza, parte resistente afferma che in data 18 settembre 2025 veniva nuovamente presentata per il pagamento la rata n. 53 con data valuta 1° ottobre 2025.

A sostegno di quanto dichiarato, l'intermediario ha prodotto evidenze documentali da cui emerge che solo in data 22 settembre 2025 veniva registrato il pagamento della cliente per l'estinzione anticipata con data valuta 19 settembre 2025, momento in cui, essendo in fase di riscossione la rata n. 53 e non avendo ancora ricevuto esito del relativo pagamento, il sistema dell'intermediario faceva figurare come "pagata" la rata n. 53. Parte resistente afferma, dunque, di aver disposto in data 26 settembre 2025 il pagamento a favore della cliente dell'importo di €. 626,66; la rata n. 53 risultava, poi, come insoluta in data 2 ottobre 2025.

In ordine, dunque, alla domanda principale, il Collegio valuta che l'intermediario abbia provato che l'importo accreditato alla cliente dopo l'estinzione anticipata non le sia dovuto, dal momento che pare trattarsi di una somma mai pagata alla resistente.

Parte ricorrente ha lamentato altresì che l'intermediario non le ha fornito i dovuti chiarimenti, adottando una condotta aggressiva per il recupero del credito, subissandola di contatti telefonici che le creavano stress e disagio. In merito ha allegato una comunicazione del 14 ottobre 2025 non leggibile e lo *screenshot* delle richieste di non essere contattata per telefono.

La cliente ha, inoltre, allegato un preavviso di segnalazione in SIC trasmessole dalla resistente in data 5 novembre 2025. Non sono state, invece, allegate comunicazioni inerenti al recupero del credito o evidenze delle telefonate ricevute, ad eccezione della lettera del 27 ottobre 2025 in cui l'intermediario spiega le proprie ragioni in merito all'errato accredito della rata n. 53 e della successiva richiesta di rimborso.

Orbene, pur avendo la conclusione raggiunta in merito all'infondatezza della domanda principale valenza assorbente rispetto alla consequenziale domanda di risarcimento del danno, quanto a tale ultima domanda, codesto Collegio ha già chiarito come, in applicazione dei principi autorevolmente espressi dalle Sezioni Unite della Cassazione con la sentenza 11 novembre 2008, n. 26792, il danno non patrimoniale può essere risarcito, al di fuori di una espressa previsione di legge, solo quando derivi dalla lesione di diritti inviolabili della persona costituzionalmente garantiti, purché la lesione dell'interesse protetto sia grave, nel senso che l'offesa superi la soglia minima di tolleranza imposta dal dover convivere con gli altri consociati ed il danno non sia futile, ossia non consista in meri disagi o fastidi ovvero nella lesione di diritti del tutto immaginari, come quello alla qualità della vita o alla felicità.

L'Arbitro Bancario Finanziario deve decidere secondo diritto: la decisione sul ricorso è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, applicando le previsioni di legge e regolamentari in materia e, quindi, anche in base alla regola di giudizio sancita nell'art. 2697 c.c.¹⁷, il rischio della mancanza o insufficienza della prova di un fatto controverso non può che essere addossato alla parte che, avendolo affermato, aveva l'interesse a dimostrarlo.

Con riferimento al danno asseritamente subito, la ricorrente nulla ha allegato limitandosi a dichiarare come la situazione generale le recava disagio ed un forte stress.

Per le ragioni compiutamente rappresentate il ricorso non può, pertanto, trovare accoglimento, ritenendo il Collegio corretti i calcoli effettuati dall'intermediario resistente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE