

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con il ricorso del 31 maggio 2025, si riferisce che

- la ricorrente stipulava con la banca convenuta un contratto di finanziamento dell'importo di € 28.800,00, garantito dal Fondo MCC ai sensi del d.l. n. 23 del 2020, vigente durante l'emergenza pandemica,
- pur essendo titolare di una *startup* priva di dipendenti, circostanza nota alla banca, il finanziamento veniva concesso sulla base di un'autocertificazione priva di riscontri documentali;
- la somma era inizialmente accreditata su un conto virtuale, secondo prassi, e immediatamente trasferita su un conto ordinario intestato alla ricorrente, su indicazione della filiale;
- successivamente, la banca richiedeva l'addebito sul conto virtuale, dichiarandolo in rosso e trattando la posizione come inadempiente sin dall'origine;
- la ricorrente chiedeva chiarimenti e documentazione, senza ricevere alcun riscontro; solo nel corso di un procedimento presso l'Arbitro Bancario Finanziario la banca provvedeva a fornire la documentazione richiesta;
- nel frattempo, la ricorrente versava spontaneamente nove mensilità da € 50,08 ciascuna (per un totale di € 450,72), previa comunicazione alla banca, al fine di adempiere parzialmente e mantenere attivo il rapporto, in attesa di risposte;
- tali somme, tuttavia, non risulterebbero imputate a riduzione del capitale e a copertura degli interessi, né considerate nella rendicontazione finale;

- la banca tratteneva direttamente da altro conto corrente intestato alla ricorrente l'intero periodo di preammortamento e la prima rata piena, ed escuteva la garanzia statale comunicando un debito quasi integrale e non aggiornato, inducendo il Fondo MCC ad attivare il recupero tramite l'Agenzia delle Entrate, in violazione dei principi di correttezza e buona fede.

La ricorrente chiede dunque all'Arbitro di accertare che:

- la banca ha agito in modo illegittimo nell'escussione della garanzia MCC, omettendo di imputare € 50,72 versati volontariamente dalla ricorrente, e ignorando i pagamenti effettivi già eseguiti;
- la rendicontazione bancaria trasmessa al MCC è viziata e in contrasto con la realtà contabile;
- l'escussione è avvenuta su basi errate, con pregiudizio per la ricorrente;
- la banca è tenuta a restituire alla ricorrente l'importo di € 450,72, oltre interessi legali.

Con controdeduzioni del 10 luglio 2025, la banca si costituisce precisando che la cliente ha presentato reclamo in data 23 aprile 2025 e, poi, il ricorso in data 31 maggio 2025, senza attendere il decorso del termine di sessanta giorni previsto dalle Disposizioni ABF. In relazione a tanto, chiede all'Arbitro di dichiarare l'inammissibilità del ricorso. Rileva in ogni caso di aver riscontrato il reclamo in data 23 giugno 2025, successivamente alla proposizione del ricorso.

Nel merito, espone che:

- in data 19 aprile 2021, la ricorrente richiedeva un mutuo chirografario ai sensi dell'art. 13, lett. *m*, comma 1, d.l. n. 23 del 2020 (decreto Liquidità), finalizzato a sostenere i costi salariali per i primi due anni di attività di un dipendente da inserire in azienda, per un importo pari a € 14.400,00;
- in base alla normativa vigente e alla legge di conversione n. 40 del 2020, la misura era accessibile anche alle imprese costituite dall'1 gennaio 2019, tra le quali rientrava la ditta individuale della ricorrente;
- il finanziamento era oggetto di regolare istruttoria ed erogato conformemente alla normativa applicabile;
- nella proposta contrattuale del 6 maggio 2021, accettata digitalmente dalla ricorrente l'8 maggio 2021, era chiaramente indicato che il mutuo fosse destinato alla costituzione di liquidità per il pagamento di fornitori, dipendenti e scorte. Pertanto, non è rilevante, ai fini del presente giudizio, la circostanza dell'assenza di personale dipendente;
- in data 14 maggio 2021, l'importo di € 28.800,00 era accreditato sul conto corrente intestato alla ricorrente, e, il giorno successivo, questa autonomamente disponeva, tramite *internet banking*, il trasferimento di € 28.728,00 sul proprio conto ordinario, che presentava un saldo creditore, contrariamente a quanto sostenuto nel ricorso;
- tale rapporto veniva estinto il 7 luglio 2023 senza mai registrare un saldo debitore significativo;
- la documentazione richiesta era fornita in occasione del reclamo del 27 giugno 2024, allegando copia del contratto di mutuo, del conto dedicato e della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà. Ciò determinava la cessazione della materia del contendere nel procedimento arbitrale che si era aperto per l'occasione;
- il piano di ammortamento prevedeva 24 rate di preammortamento da € 33,14, regolarmente pagate, e 156 rate da € 202,03 a partire dal 14 giugno 2023;
- le irregolarità iniziavano con la seconda rata, versata in più *tranches*; mentre i pagamenti delle rate n. 2 e n. 3 venivano regolarmente contabilizzati;
- la lettera di decadenza dal beneficio del termine del 29 aprile 2024 riportava un debito relativo a nove rate scadute e non pagate (dalla n. 4 alla n. 11), per un totale di € 28.636,08, al netto dei versamenti effettuati. Tale importo coincide con quello comunicato al Fondo MCC per l'attivazione della garanzia pubblica, escludendo quindi qualsiasi indebita escussione da parte sua.

In conclusione, la banca chiede, in via preliminare, di accertare e dichiarare l'inammissibilità del ricorso per mancata osservanza del termine di sessanta giorni dal reclamo; e, nel merito, di rigettare il ricorso.

Con repliche dell'1 settembre 2025, la ricorrente si oppone alla richiesta di inammissibilità formulata dall'intermediario, evidenziando di aver presentato due reclami: il primo in data 3 dicembre 2024 e il secondo in data 15 febbraio 2025. La banca ha fornito riscontro rispettivamente il 24 gennaio 2025 e il 16 aprile 2025. L'istante precisa che la comunicazione del 23 aprile 2025, erroneamente qualificata dalla banca come reclamo, è in realtà una diffida con termine di 15 giorni, inviata a fronte di risposte evasive e della mancata produzione documentale da parte dell'intermediario. Non avendo ricevuto alcun riscontro alla diffida, la ricorrente riteneva legittimo presentare il presente ricorso. Solo nel corso del procedimento arbitrale la banca forniva una risposta, in data 23 giugno 2025, che costituisce la base delle controdeduzioni, ma che risulta tardiva e in contrasto con le precedenti comunicazioni.

Nel merito, la ricorrente contesta che i versamenti spontanei effettuati siano stati correttamente imputati. La lettera di decadenza dal beneficio del termine è stata inviata il 29 aprile 2024 e, fino a tale data, i pagamenti dovevano seguire il piano di ammortamento. Secondo tale piano, dopo il pagamento delle rate 2 e 3, il debito residuo ammontava a € 28.125,09, mentre la banca comunicava a MCC un importo di € 28.636,08, includendo interessi di mora non giustificati. La ricorrente riferisce che, dai bonifici effettuati, risultano versati complessivamente € 669,80 per le prime tre rate, a fronte di un dovuto teorico di € 606,09, con un'eccedenza di € 63,71. Tale eccedenza, unitamente agli interessi minimi di mora, non giustificerebbe la differenza di € 510,99 tra l'importo comunicato a MCC e il debito effettivo. La ricorrente conclude che i conteggi della banca risultano incoerenti e che l'importo trasmesso per l'escussione della garanzia è sovrastimato e privo di adeguata giustificazione contabile. La banca deposita controrepliche del 12 settembre 2025, per rilevare che il contenuto della lettera datata 23 aprile 2025 ha un tenore di chiara contestazione ed è pertanto classificabile quale (ennesimo) reclamo. Insiste pertanto nel richiedere all'Arbitro di dichiarare l'inammissibilità del ricorso. Per il resto, si riporta al contenuto delle controdeduzioni.

All'esito della seduta del 4 novembre 2025, questo Collegio, ritenutane la necessità, ha invitato la resistente a produrre l'estratto conto contenente l'evidenza dei pagamenti ricevuti e della progressiva riduzione del debito. Ha assegnato a tal fine alla resistente il termine di 15 giorni dalla ricezione del provvedimento e alla ricorrente ulteriori 15 giorni dalla comunicazione della documentazione integrativa per eventuali controdeduzioni.

Con nota del 21 novembre 2025, la banca ha dato riscontro alla richiesta di integrazione. La ricorrente ha presentato memorie di replica.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca per mancata imputazione di alcuni pagamenti a riduzione del capitale e a copertura degli interessi e mancata considerazione degli stessi nell'ambito della rendicontazione finale di un rapporto di finanziamento.

In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità presentata dalla banca convenuta per presunto mancato rispetto del termine di sessanta giorni dalla presentazione del reclamo, richiesto dalle Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario.

Pure vero che l'ultimo reclamo è stato presentato dalla ricorrente il 23 aprile 2025 e riscontrato con nota del 23 giugno 2025, dopo la presentazione del presente ricorso, constano agli atti due precedenti reclami, aventi a oggetto la medesima contestazione sollevata nel ricorso, che risultano presentati il 3 dicembre 2024 e il 15 febbraio 2025 e riscontrati rispettivamente nelle date del 24 gennaio 2025 e del 16 aprile 2025.

L'eccezione non può essere accolta.

Nel merito, la ricorrente, titolare di ditta individuale, è intestataria di un mutuo chirografario ex art. 13,

comma 1, lett. *m*, d.l. n. 23 del 2020 (c.d. decreto Liquidità), una misura straordinaria introdotta per sostenere l'accesso al credito da parte di piccole e medie imprese e lavoratori autonomi colpiti dall'emergenza pandemica. Caratteristica del finanziamento in esame è che il medesimo è garantito al 100% dal Fondo di Garanzia per le PMI (istituito dalla l. n. 662 del 1996 e gestito dal Medio Credito Centrale).

Il finanziamento veniva concesso per l'ammontare di € 28.800,00, con contratto dell'8 maggio 2021. Il piano di ammortamento prevedeva 24 rate di preammortamento, da € 33,14, e 156 rate da € 202,03 a partire dal 14 giugno 2023.

Secondo la ricostruzione della resistente, la ricorrente faceva registrare irregolarità già a partire dalla seconda rata, versata in più *tranches*; registrati alcuni insoluti (9 rate scadute e non pagate dal 14 settembre 2023 al 14 aprile 2025), con nota del 29 aprile 2024, la banca dichiarava la cliente decaduta dal beneficio del termine e la invitava a corrispondere la somma di € 28.636,08 in un'unica soluzione. Il successivo 29 maggio 2025 dichiarava di avvalersi del diritto di escutere la garanzia del Fondo ex l. n. 662 del 1996, con possibilità per quest'ultimo di rivalersi sull'impresa inadempiente per il recupero della somma versata a titolo di escussione.

Dal lato proprio, la ricorrente riferisce di aver versato spontaneamente nove mensilità da € 50,08 ciascuna (per un totale di € 450,72), previa comunicazione alla banca, al fine di adempiere parzialmente e mantenere attivo il rapporto. È in atti evidenza di tali pagamenti. Lamenta tuttavia che tali somme non sarebbero state imputate a riduzione del capitale e a copertura degli interessi, né considerate nella rendicontazione finale. Inoltre, la banca avrebbe escusso la garanzia statale comunicando un debito quasi integrale e non aggiornato, inducendo il Fondo ad attivare il recupero tramite l'Agenzia delle Entrate, in violazione dei principi di correttezza e buona fede.

Sul punto, la banca deduce, già in sede di riscontro al reclamo, di aver correttamente imputato i pagamenti effettuati dalla ricorrente. Non essendo tuttavia, tale dichiarazione, supportata da documentazione contabile, il Collegio ha chiesto alla convenuta di produrre l'estratto conto contenente l'evidenza dei pagamenti ricevuti e della progressiva riduzione del debito.

In riscontro alla richiesta, la banca ha confermato che il piano di ammortamento del mutuo chirografario prevedeva 24 rate di preammortamento da € 33,14 (regolarmente pagate) e 156 rate di ammortamento da € 202,03 a partire dal 14 giugno 2023. Ha ribadito che la prima rata è stata pagata integralmente, mentre la seconda e la terza rata sono state versate in cinque *tranches*. Ha ribadito che tali pagamenti sono stati correttamente imputati.

La documentazione prodotta non soddisfa l'ordine istruttorio del Collegio. Gli allegati rappresentano prospetti teorici e dettagli parziali, privi di saldo progressivo e di imputazione analitica (capitale, interessi, mora, spese) riferita all'intero rapporto. Non consentono di verificare la correttezza dei conteggi né di giustificare l'importo di € 28.636,08 comunicato al Fondo MCC, incongruente rispetto al debito effettivo calcolato secondo il piano di ammortamento e le rate pagate, che avrebbe dovuto essere € 28.328,07.

Si accerta dunque il diritto della ricorrente alla restituzione della differenza, nell'ammontare di € 308,01, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente alla restituzione dell'importo di € 308,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo nei 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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE