Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 10/04/2026

FATTO

La ricorrente rappresenta di aver stipulato con l'intermediario resistente, in data 16.12.2014, un contratto di mutuo e di aver aderito, nel 2021, alla sospensione delle rate ai sensi dell'art. 56 d.l. n. 18/2020, versando, come previsto, soltanto la quota di intessi. Nell'agosto 2025, in sede di anticipata

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

estinzione del mutuo, la banca ha indicato un importo dovuto di € 43.969,21, mentre consultando l'*home banking* esso era pari a € 36.481,42. La banca ha così motivato la differenza di € 7.427,36: € 6.520,70 a titolo di capitale sospeso ed € 906,66 a titolo di interessi su capitale sospeso.
Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario, al quale imputa poca trasparenza nella gestione del mutuo, la ricorrente chiede che l'Arbitro ordini un conteggio dettagliato e trasparente del capitale residuo, comprensivo di tutte le voci; disponga lo storno degli interessi non dovuti; imponga l'aggiornamento dell'*home banking*; ricalcoli l'estinzione anticipata a decorrere dal giorno 04.08.2025; condanni la banca al pagamento delle spese di procedura.
L'intermediario, preliminarmente, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, in quanto, a suo avviso, diretto a ottenere una pronuncia costitutiva. Nel merito, rileva che la sospensione del mutuo, che ha riguardato la sola quota capitale di 12 rate (maggio 2020-aprile 2021), è stata effettuata a titolo oneroso, con maturazione degli interessi sulle quote sospese, come risulta dal modulo sottoscritto. Afferma inoltre di aver trasmesso alla cliente il rendiconto annuale con contestuale indicazione della quota di capitale sospesa e degli interessi annui maturati. Ritenendo di aver agito correttamente, chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.
Il Collegio, preliminarmente, deve dichiarare infondata l'eccezione sollevata dall'intermediario in ordine alla natura costitutiva della richiesta avanzata dalla ricorrente, atteso che, dal tenore delle domande formulate dalla mutuataria, l'Arbitro è chiamato a valutare la legittimità del comportamento tenuto dalla banca nella vicenda *de qua.*
La controversia riguarda la legittimità degli interessi corrisposti dalla ricorrente che, per il periodo maggio 2020-aprile 2021, ha aderito alla sospensione prevista dal d.l. n. 18/2020; ella, in primo luogo, lamenta la mancata corrispondenza tra l'importo indicato dalla banca in sede di conteggio estintivo (€ 43.969,21) e quello indicato dall'*home banking* (€ 36.481,42); ritiene inoltre che la banca abbia agito in spregio alla trasparenza e alla correttezza dovute, atteso che l'importo comunicato non è stato accompagnato da conteggi analitici, criteri e clausole idonei a giustificare la rilevata differenza.
Invero, l'accordo di sospensione prodotto in atti prevede quanto segue: il pagamento, per il periodo di sospensione, della quota interessi alle scadenze e secondo il piano di ammortamento originario; importo della nuova rata corrispondente alla parte di quota interessi relativa alle rate la cui quota capitale è sospesa; contabilizzazione e maturazione annuale degli interessi («pari allo stesso tasso e divisore del mutuo») delle quote capitali sospese fino al momento del rimborso; possibilità per la parte mutuataria di rimborsare le quote sospese mediante pagamento in un'unica soluzione, in qualsiasi momento, alla fine della sospensione oppure tramite accomodamento alla fine del piano di ammortamento e pagamento di un numero di rate pari a quelle sospese.
Considerato che le quote sospese hanno maturato interessi annui in applicazione del tasso di interesse contrattualmente previsto, il conteggio estintivo riporta separatamente la quota capitale sospesa (pari a € 6.520,70) e la quota interessi maturata (906,66).
È utile osservare che, ai sensi dell'art. 56, comma 2, lett. c, d.l. n. 18/2020, «per i mutui e gli altri finanziamenti a rimborso rateale […] il piano di rimborso delle rate o dei canoni oggetto di sospensione è dilazionato, […] secondo modalità che assicurino l'assenza di nuovi o maggiori oneri per entrambe le parti; è facoltà delle imprese richiedere di sospendere soltanto i rimborsi in conto capitale». Inoltre, secondo le FAQ del MEF (aggiornate all'11.03.2021) «In caso di sospensione dell'intera rata (quota

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

capitale e quota interessi), si determina lo spostamento del piano di ammortamento per un periodo pari alla sospensione accordata. Gli interessi che maturano durante il periodo della sospensione sono calcolati sul capitale residuo al tasso di interesse del contratto di finanziamento originario. L'ammontare corrispondente a tali interessi sarà ripartito in quote nel corso dell'ammortamento residuo».
L'orientamento arbitrale maturato sul punto ha costantemente ribadito che «il legislatore prevede sì che il piano di rimborso sia dilazionato, tuttavia, lascia alle parti il potere di indicare le modalità, indicando che queste ultime devono assicurare l'assenza di nuovi oneri per entrambe le parti, non soltanto, quindi, per il cliente, ma anche per l'intermediario, il quale aveva fatto affidamento, nella gestione del rischio di credito, sul rientro di una somma computata in modo previsionale al momento dell'erogazione del credito» (così Collegio di Roma, decisione n. 22314/2021).
Peraltro, in una recente decisione, questo Collegio, nell'affrontare una fattispecie analoga a quella oggetto dell'odierno procedimento, ha rilevato che «dalla documentazione in atti risulta per vero che la Ricorrente abbia (liberamente) accettato che sulle quote delle rate sospese maturassero interessi allo stesso tasso previsto *ab origine* dal contratto» (Collegio di Roma, decisione n. 410/2026).
Ebbene, anche nel caso in esame la documentazione attesta l'adesione della ricorrente alle modalità applicative del tasso di interesse indicate per il periodo di sospensione; ne segue che il Collegio ritiene infondate domande avanzate, anche in relazione alla lamentata violazione dei doveri di correttezza e trasparenza, atteso che l'intermediario ha informato la cliente mediante invio del rendiconto annuale contenente la quota capitale sospesa e gli interessi annui maturati.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE