

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie**COLLEGIO DI BOLOGNA**

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PASQUARIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) LAMANDINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO LAMANDINI

Seduta del 28/10/2021

**FATTO**

Parte ricorrente illustra di aver contratto con l'intermediario il finanziamento n. \*\*\*458. In data 18/01/2021, a mezzo p.e.c., inviava all'intermediario formale comunicazione con la quale dichiarava di avvalersi della proroga ex art. 1, comma 248, della Legge di Bilancio, norma che *"ha prorogato fino al 30 giugno 2021 la durata della moratoria a favore delle Piccole Medie Imprese prevista dall'art. 56 comma 2 del Decreto-legge 18/2020, per le rate e/o canoni leasing in scadenza prima di detta data"*. Affermava, pertanto, di voler usufruire di suddetta sospensione dei pagamenti delle rate. In data 22/01/2021, sempre a mezzo p.e.c., provvedeva a ribadire quanto dichiarato nella precedente comunicazione e a fornire i dati richiesti dall'intermediario (nome, cognome, C.F., luogo e data di nascita, indirizzo) in data 20/01/2021. L'11/02/2021 presentava reclamo a mezzo p.e.c., comunicando all'intermediario di non aver ancora ricevuto risposta in merito a e segnalando che la banca, in data 10/01/2021, aveva inviato come unica risposta un telegramma con cui veniva rilevato il mancato pagamento delle rate da parte della cliente. Il 04/05/2021 l'intermediario rispondeva, affermando, tra l'altro, che l'art. 56 D.Lgs. n. 18/2020 non conteneva misure di sospensione dei pagamenti collegati a finanziamenti concessi da banche e intermediari alle famiglie consumatrici (c.d. Credito ai



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Consumatori), bensì riguardava mutui e finanziamenti alle imprese. Confermava l'esclusione dalla sospensione dei finanziamenti che, come nel caso di specie, rientrano nella categoria di "prestito personale" privo di alcun vincolo di destinazione, né richiesto né concesso per fini collegati all'attività professionale della ricorrente. In data 27/05/2021, sempre a mezzo p.e.c., parte ricorrente comunicava all'intermediario che (i) il contratto di finanziamento era stato stipulato con l'intermediazione del Club Medici e, quindi, in stretto contatto con l'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri, risultando pertanto legato all'attività professionale svolta dalla cliente; (ii) alla comunicazione di sospensione dei pagamenti del 18/02/2021, l'intermediario non aveva dato seguito sino al 04/05/2021; (iii) ben prima della risposta del 04/05/2021, inoltre, erano pervenute telefonate sia al numero fisso della sua abitazione che a quello del suo studio, in orari spesso inopportuni, nelle quali erano richieste informazioni personali anche agli altri componenti della sua famiglia e con un tono fortemente intimidatorio, in particolare da parte del personale di un'azienda di recupero crediti; che, inoltre, aveva ricevuto visite di personale inviato dall'intermediario presso la sua abitazione; (iv) era venuta a conoscenza della segnalazione e della conseguente iscrizione del proprio nominativo, effettuata dall'intermediario, presso il CRIF. La ricorrente richiede la cancellazione della segnalazione al CRIF e la "cessazione delle persecuzioni da parte di aziende di recupero crediti" nonché la formalizzazione della sospensione fino al 30/6/2021. Chiede anche l'invio del nuovo piano dei pagamenti dovuti.

L'intermediario precisa, nella propria prospettazione, i fatti come segue. La cliente è titolare del contratto di prestito personale n. \*\*\*458 del 20/07/2016, per un importo di Euro 30.000,00, da restituirsi in 120 rate mensili, cadauna di Euro 414,00; la relativa modalità di rimborso è mediante addebito diretto in conto SEPA. Con comunicazione del 09/03/2020, la cliente richiedeva la sospensione dei pagamenti delle rate di rimborso del finanziamento per emergenza sanitaria da coronavirus. In stessa data, l'intermediario replicava che tale richiesta non poteva essere accolta in quanto non rientrante nella casistica prevista dalla relativa normativa; nonostante ciò, a partire dalla rata in scadenza del 20/03/2020, la cliente unilateralmente revocava l'addebito in conto delle rate di rimborso. In data 21/05/2020, la ricorrente inviava nuova richiesta di sospensione rate, nella misura massima di sei mensilità, tramite la società di recupero crediti incaricata dall'intermediario della gestione della posizione della cliente, che registrava ormai tre rate insolute (relative ai mesi di marzo, aprile e maggio 2020). In data 25/05/2020 l'intermediario accoglieva suddetta richiesta. La ripresa del processo di ammortamento riprendeva dalla rata in scadenza il 20/09/2020: successivamente, l'11/04/2021, parte ricorrente chiedeva nuovamente la sospensione dei pagamenti delle rate; inoltre, in data 04/05/2021, inviava reclamo lamentando il mancato riscontro alle sue richieste di sospensione. In data 04/05/2021 l'intermediario riscontrava il reclamo, rigettando la richiesta della cliente e chiarendo che le misure governative ex D.L. 18/2020 riguardano solo mutui e finanziamenti alle imprese. La cliente rispondeva con comunicazione del 31/05/2021, contestando il contenuto della risposta dell'intermediario, l'attività dell'ufficio di recupero crediti e la segnalazione del suo nominativo al CRIF. L'intermediario resistente eccepisce, in via preliminare, la non procedibilità del ricorso in quanto lo stesso è stato proposto dalla cliente senza attendere il decorso del termine di 60 giorni per il relativo riscontro. Nel merito l'infondatezza della domanda, perché nel caso di specie, il contratto di finanziamento è stato sottoscritto dalla cliente in qualità di consumatore e non in qualità di professionista con partita IVA per finalità connessa all'attività economica svolta, consistendo in un prestito personale flessibile richiesto tramite Club Medici, con cui l'intermediario ha una *partnership* esclusiva per la fornitura di prodotti finanziari destinati agli associati.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte ricorrente ha depositato replica.

## DIRITTO

Quanto alla composizione del Collegio essa è determinata in ragion della prospettazione della domanda.

Nel merito si osserva che parte ricorrente - che in sede di presentazione del ricorso si qualifica appunto quale “non consumatore”.- adduce che si tratterebbe di un finanziamento direttamente collegato alla propria attività professionale, e ciò in quanto, per la concessione del prestito, la stessa ha fatto ricorso all’intermediazione del Club Medici, in stretto contatto con l’Ordine dei medici e degli odontoiatri. Al contrario, parte resistente adduce che il contratto di finanziamento in causa, stipulato con la cliente, sia stato concesso e sottoscritto dalla ricorrente in qualità di consumatrice. Parte resistente infatti ritiene non applicabile la disciplina della sospensione ex art. 56 del D.L. 18/2020, proprio in quanto, contrariamente a quanto affermato dalla cliente, il finanziamento rientra nella categoria del “prestito personale” privo di alcun vincolo di destinazione: il credito concesso, conseguentemente, non è stato richiesto per fini collegati all’attività professionale della ricorrente. La risoluzione di tale questione appare dirimente nel presente giudizio, perché oggetto della domanda avanzata dalla cliente è la richiesta di sospensione dei pagamenti del prestito stipulato con la banca convenuta ai sensi del art. 56, D.L. 18/2020, sospensione applicabile ai soli finanziamenti contratti per finalità connesse all’attività economica svolta.

A sostegno della natura di credito al consumo del contratto di cui si discute, l’intermediario resistente ha prodotto il contratto di finanziamento, dal quale risulta che esso è stato sottoscritto da parte ricorrente in qualità di consumatrice; ciò risulterebbe confermato ulteriormente, secondo l’intermediario, anche dall’indicazione, nell’impianto contrattuale, del codice fiscale della titolare, in luogo della partita iva.

Reputa il Collegio che l’eccezione dell’intermediario sia fondata, notando altresì che il modulo sottoscritto per accedere al contratto di finanziamento recava esso pure la chiara indicazione che si trattava di “Informativa europea di base sul credito ai consumatori” e che l’intermediazione del Club dei medici non costituisce indicazione univoca circa il fatto che i finanziamenti potessero essere solo a fini professionali. Ne deriva l’infondatezza della pretesa di parte ricorrente.

Peraltro, con riferimento alla richiesta cancellazione della segnalazione, parte ricorrente, su cui gravava l’onere della prova, ha omesso di depositare copia della visura CRIF in relazione alla quale lamenta l’intervenuta iscrizione, dando in tal modo luogo ad una seconda concorrente ragione per la quale la domanda non può essere accolta.

Infine inammissibile, e comunque non sorretta da prova, è la domanda volta ad ottenere dall’Arbitro una condanna dell’intermediario a far cessare “le persecuzioni” asseritamente attuate in danno di parte ricorrente da operatori di recupero crediti che opererebbero per suo conto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI