

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

L'8.3.2025 la ricorrente ha aperto un conto presso la banca resistente, depositando fondi per circa 100.000,00 € provenienti da una liquidazione assicurativa.

Il 18.3.2025 ha tentato di trasferire euro 10.000,00 € verso il conto del marito, ma il bonifico è stato bloccato per presunti controlli di sicurezza.

Da tale data, il conto è sottoposto a limitazioni operative da oltre 120 giorni.

Durante la gestione iniziale del blocco sono state fornite istruzioni esclusivamente in lingua inglese, di difficile comprensione.

In ogni caso, l'istante evidenzia che durante le interazioni in chat si è resa sempre disponibile a fornire qualsiasi chiarimento o documentazione aggiuntiva che potesse facilitare e accelerare le verifiche, al fine di risolvere il blocco del conto.

Tuttavia, non solo non è stato richiesto nulla, ma le è stato risposto che non erano necessarie ulteriori azioni e che sarebbe stata contattata in caso di necessità, cosa mai avvenuta.

Nonostante le innumerevoli richieste di chiarimenti tramite chat di assistenza (unica modalità di contatto disponibile) riguardo al blocco generale del conto, non ha mai ricevuto una motivazione chiara, specifica e dettagliata riguardo le ragioni del blocco prolungato, né tantomeno indicazioni precise sulla natura delle verifiche in corso.

Infatti, sono state fornite solo risposte generiche, evasive e standardizzate, che citano obblighi normativi e procedure interne senza alcun riferimento concreto alla situazione specifica.

Ravvisa una violazione dei principi di trasparenza, correttezza e buona fede che devono regolare il rapporto banca-cliente.

Pertanto, la ricorrente chiede:

- che venga immediatamente riattivata l'operatività del conto.
- Il 19 maggio 2025 ha aperto un conto presso un intermediario terzo con interesse del 4% annuo lordo. Se avesse avuto la possibilità di movimentare i soldi li avrebbe spostati su questo nuovo conto, guadagnando una differenza di 26,18 € circa fino al 31 maggio 2025.

Dal 1° giugno 2025 gli interessi del conto deposito presso la resistente sono passati al 2%; pertanto, dal 1° giugno alla data di presentazione del ricorso la differenza di interessi tra i due conti è di 208,52 €. Richiede il rimborso di tale somma totale di 234,70 € (26,18 € + 208,52 €), “aggiornata alla data in cui rientrerò in pieno possesso dell'operatività del mio conto”.

- A titolo risarcitorio “per la mancata chiarezza e trasparenza, per l'assoluta mancanza di qualsiasi comunicazione sull'andamento di queste presunte verifiche, sul tempo perso e sul disagio psicofisico provocato” chiede un rimborso di euro 1.000,00.

La banca deposita le controdeduzioni e deduce che la stessa è soggetta a precisi obblighi normativi che possono rendere necessaria l'imposizione di restrizioni temporanee sui conti dei clienti. Tali revisioni sono condotte in conformità con le normative vigenti e possono essere attivate da molteplici fattori.

Per motivi di riservatezza e sicurezza, non è possibile divulgare ulteriori dettagli in merito.

Resta fermo l'impegno della banca a svolgere tali attività nel minor tempo possibile, al fine di ridurre al minimo i disagi per la clientela.

Tale diritto della banca di effettuare tali verifiche e applicare le relative restrizioni è previsto dall'Articolo 23 dei Termini e Condizioni di Contratto, accettati dalla Ricorrente al momento dell'apertura del conto. Nel caso di specie, a seguito della conclusione della verifica sul conto, in data 28 agosto la ricorrente ha potuto trasferire la somma su un altro conto di sua titolarità.

In ogni caso, la banca ha ritenuto opportuno procedere con il rimborso della somma di euro 234,70 pari alla differenza di interessi che sarebbero maturati se la ricorrente avesse potuto spostare la somma su un conto acceso presso un differente istituto e una somma di euro 20,00 pari all'importo che l'istante ha sostenuto per presentare ricorso ABF.

Con riguardo invece alla richiesta concernente il risarcimento del danno quantificato in euro 1.000,00, la ricorrente ha mancato di assolvere anche solo al mero onere di allegazione in merito al presunto danno patito. Richiama i principi espressi dalla Suprema Corte di Cassazione e condivisi dall'Arbitro.

DIRITTO

1.- La ricorrente ravvisa responsabilità della banca per aver bloccato il conto corrente e ne chiede la riattivazione. Chiede un risarcimento pari ai maggiori interessi che avrebbe ottenuto se avesse potuto spostare il saldo presso un terzo intermediario che offriva rendimenti più vantaggiosi.

Chiede, altresì, il risarcimento dei danni per “la mancata chiarezza e trasparenza, per l'assoluta mancanza di qualsiasi comunicazione sull'andamento di queste presunte verifiche, sul tempo perso e sul disagio psicofisico provocato”.

2.- Fermo restando che la domanda di riattivazione del conto implica un facere infungibile, come tale sottratto al vaglio dell'ABF, si rileva che l'intermediario afferma che “a seguito della conclusione della verifica sul conto, in data 28 agosto 2025 la ricorrente ha potuto trasferire la somma su un altro conto di sua titolarità”.

3.- La ricorrente ravvisa responsabilità della banca resistente per la scorretta gestione della pratica di blocco, a suo dire immotivatamente protrattasi per lungo tempo (da marzo 2025 a fine agosto 2025). In particolare, l'istante afferma che il 19 maggio 2025 ha aperto un conto presso un intermediario terzo con interesse del 4% annuo lordo. Se avesse avuto la possibilità di movimentare i fondi li avrebbe spostati su questo nuovo conto, guadagnando una differenza di 26,18 € circa fino al 31 maggio 2025. Dal 1° giugno 2025 gli interessi del conto deposito presso la resistente sono passati al 2%; pertanto, dal 1° giugno alla data di presentazione del ricorso la differenza di interessi tra i due conti è di 208,52 €. Richiede il rimborso di tale somma totale di 234,70 € (26,18 € + 208,52 €), “aggiornata alla data in cui rientrerò in pieno possesso dell'operatività del mio conto”.

4.- Nelle controdeduzioni la banca, pur difendendo la legittimità del proprio operato, ha riconosciuto alla cliente il rimborso della somma di euro 234,70 “pari alla differenza di interessi che sarebbero maturati se la ricorrente avesse potuto spostare la somma su un conto acceso presso un differente istituto [...] e una somma di euro 20 pari all'importo che la ricorrente ha sostenuto per presentare ricorso”.

L'importo coincide con quanto richiesto dalla ricorrente nel ricorso, sebbene la somma quantificata in quella sede fosse "aggiornata" alla data del 22.7.2025, domandando espressamente un importo superiore fino "alla data in cui rientrerò in pieno possesso dell'operatività del mio conto".

L'intermediario afferma di aver consentito il trasferimento del saldo il 28.8.2025, circa un mese dopo rispetto alla presentazione del ricorso.

5.- I fatti oggetto di ricorso risultano incontestati: l'8.3.2025 la ricorrente ha aperto un conto presso la banca resistente, depositando fondi per circa 100.000,00 € provenienti da una liquidazione assicurativa; il 18.3.2025 il conto è stato bloccato e, anche in questa sede, non è stata addotta alcuna motivazione; il 4.5.2025 la cliente ha presentato reclamo e il 22.7.2025 ha presentato il ricorso all'Arbitro; soltanto il 28.8.2025 la banca ha sbloccato il conto.

L'intermediario ha riconosciuto alla cliente il rimborso della somma di euro 234,70 "pari alla differenza di interessi che sarebbero maturati se la ricorrente avesse potuto spostare la somma su un conto acceso presso un differente istituto" che offriva rendimenti maggiori (somma riferita, come richiesto dalla ricorrente, al periodo dall'8.3.2025 al 22.7.2025).

6.- La ricorrente chiede altresì un risarcimento di euro 1.000,00 "per la mancata chiarezza e trasparenza, per l'assoluta mancanza di qualsiasi comunicazione sull'andamento di queste presunte verifiche, sul tempo perso e sul disagio psicofisico provocato".

In particolare, sostiene di aver riscontrato difficoltà nell'iterazione con il servizio clienti (che forniva informazioni in inglese) e di essersi resa sempre disponibile a fornire qualsiasi chiarimento o documentazione aggiuntiva che potesse facilitare e accelerare le verifiche, al fine di risolvere il blocco del conto. Tuttavia, non solo non è stato richiesto nulla, ma è stato risposto che non erano necessarie ulteriori azioni e che sarebbe stata contattata in caso di necessità, cosa mai avvenuta.

Lamenta, infine, di non aver mai ricevuto indicazioni precise sulla natura delle verifiche in corso: le risposte sono state generiche, evasive e standardizzate.

L'intermediario chiede il rigetto della domanda risarcitoria, poiché sarebbe priva di supporto probatorio e, in ordine ai danni non patrimoniali, non sono meritevoli di tutela risarcitoria i pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie e ogni altro tipo di insoddisfazione concernente gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale.

7.- Quanto alla domanda principale avente ad oggetto lo sblocco del conto alla luce delle evidenze istruttorie occorre dichiarare la cessazione della materia del contendere.

8.- In relazione poi al danno patito in conseguenza del comportamento dell'intermediario, la ricorrente afferma che esso si sostanzia nell'impossibilità di godere di maggiori interessi per il tempo in cui il vincolo è rimasto sul conto.

Considerato che l'intermediario ha indebitamente bloccato il conto per circa sei mesi, occorre valutare il danno patito dalla ricorrente tenendo conto anche della mancata disponibilità del denaro in questo lasso di tempo.

In relazione al danno non patrimoniale che è derivato dal blocco del conto, si rammenta che «come statuito dalle Sezioni Unite Civili della Corte di Cassazione nella nota sentenza n. 26972/2008, non sono generalmente risarcibili i "pregiudizi consistenti in disagi, fastidi, disappunti, ansie ed ogni altro tipo di insoddisfazione concernenti gli aspetti più disparati della vita quotidiana che ciascuno conduce nel contesto sociale» (Coll. Roma, dec. n. 22907/2021).

Pertanto, questo Collegio ritiene che la domanda risarcitoria possa essere accolta ma limitatamente al danno subito dalla ricorrente per il tempo di ritardo nello sblocco della somma da parte dell'intermediario. In tal senso, appare decisiva la considerazione per cui l'intermediario non può privare illegittimamente il cliente della disponibilità di somme senza cagionare un danno (e ciò si spiega anche soltanto in ragione della naturale fecondità del denaro; cfr. Coll. Roma, dec. n. 8460/2020; n. 4064/2023; n. 7951/2023; n. 1209/2024; n. 838/2025; n. 2929/2025).

Alla luce di quanto sopra motivato e tenuto conto dell'importo già spontaneamente versato dall'intermediario, sussistono i presupposti per l'accoglimento della richiesta risarcitoria e l'importo da

versare - determinato in via equitativa - può essere quantificato nella misura di euro 100,00 che si aggiunge a quello già riconosciuto dalla banca.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che, oltre a quanto già rimborsato, l'intermediario corrisponda l'importo ulteriore di euro 100,00, determinato in via equitativa.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura.

Prende atto che alla parte ricorrente è stata rimborsata la somma di 20,00 euro versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE