

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- l'intermediario ha adottato una condotta illegittima e vessatoria bloccando ingiustificatamente il proprio conto corrente per oltre 45 giorni e non garantendo una *"gestione conforme ai reclami presentati"*;
- in data 21/07/2025 l'intermediario ha improvvisamente e unilateralmente bloccato il proprio conto corrente, adducendo come motivazione una generica *"revisione interna"*. Da tale data non ha più potuto disporre delle somme depositate sul conto corrente ed utilizzare i servizi accessori connessi al conto;
- di aver presentato reclamo il 22/07/2025, respinto con motivazioni insoddisfacenti dall'intermediario in data 24/07/2025;
- a seguito dell'esposto presentato in data 30/07/2025, la Banca d'Italia ha invitato l'intermediario a fornire una risposta, in realtà mai pervenuta;

- dal 30/07/2025 al 10/09/2025 ha inviato numerosi solleciti via chat al supporto clienti disponibile nell'APP, ricevendo esclusivamente risposte automatiche e generiche in merito all'esistenza di una revisione in corso che determinerebbe il blocco del rapporto;
 - di non aver ricevuto alcuna informazione in merito ai termini definiti per lo sblocco;
 - di aver inviato all'intermediario, in data 01/09/2025, un secondo reclamo, rimasto privo di riscontro;
 - alla data di proposizione del ricorso – 10/09/2025 – risulta bloccato sul proprio conto l'importo di € 13.402,57, somma che nel frattempo si è incrementata per effetto di un rimborso ricevuto;
 - i suddetti fondi sono depositati in un conto corrente a rendita giornaliera del 2,5%; gli interessi continuano a maturare, ma non possono essere prelevati né utilizzati, risultando quindi anch'essi di fatto indisponibili;
 - di essere costretta a corrispondere all'intermediario il canone mensile di tenuta del conto corrente, pari ad € 55,00, pur non potendo disporre delle somme ivi giacenti;
 - l'intermediario ha altresì bloccato anche n. 1.732.491 "R**Points" accumulati sul conto corrente;
 - l'intermediario ha violato gli obblighi di correttezza, buona fede e trasparenza di cui agli artt. 117 e 118 TUB, non fornendo un'adeguata motivazione per il blocco del rapporto, né un'informativa in merito ai tempi per la risoluzione;
 - è illegittima, in quanto sproporzionata, la limitazione del proprio diritto di disporre dei propri fondi, protratta per oltre 45 giorni senza alcuna evidenza di utilizzi fraudolenti del rapporto;
 - l'intermediario ha respinto il primo reclamo adducendo motivazioni generiche e non ha offerto riscontro al secondo, violando l'art. 119 TUB e le disposizioni di trasparenza della Banca d'Italia;
 - di aver subito un danno patrimoniale conseguente all'indisponibilità del saldo del conto corrente, pari ad € 13.402,57 (oltre agli interessi) e di 1.732.491 "R**Points", nonché al pagamento del canone di tenuta del rapporto;
 - in particolare, il danno subito è pari a € 628,00, così determinato:
 - € 83,00 a titolo di rimborso dei canoni mensili corrisposti (pari ad € 55,00 mensili) nel periodo di blocco del conto (dal 21/07/2025 al 10/09/2025, circa un mese e mezzo);
 - € 45,00 a titolo di indennizzo per l'indisponibilità delle somme giacenti sul conto corrente, calcolato sul saldo medio di circa € 13.000,00 per 50 giorni di blocco, al tasso legale annuo del 2,5%;
 - € 500,00 a titolo di ristoro equitativo per il grave disservizio subito, anche in considerazione del blocco dei servizi accessori ("R**Points" pari a 1.732.491) che hanno un valore economico concreto.
- L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:
- in data 21/07/2025 ha bloccato il conto corrente intestato al cliente per svolgere revisioni interne;
 - in data 22/07/2025, a seguito del contatto via chat all'assistenza clienti, ha informato la parte ricorrente della necessità di svolgere un controllo di sicurezza;
 - di aver offerto riscontro al successivo reclamo inviato in pari data, rappresentando alla parte ricorrente che: i) il team di assistenza aveva già reso edotto il cliente della natura delle restrizioni; (ii) che la banca, in quanto istituzione regolamentata, è tenuta a

condurre verifiche sui conti dei clienti in caso di segnalazioni da parte del proprio sistema di sicurezza; (iii) che l'applicazione di tali restrizioni, oltre ad essere una pratica standard per le istituzioni finanziarie, era altresì riconosciuta dai Termini Personali di contratto espressamente accettati dal cliente al momento dell'apertura del conto;

- in data 30/07/2025 la parte ricorrente ha presentato un esposto alla Banca d'Italia, a cui ha fatto seguito un secondo reclamo del 01/09/2025;
- l'applicazione delle restrizioni è stata pienamente legittima, poiché l'utente ha adoperato il conto in violazione dei Termini e Condizioni Personali di cui al contratto quadro, avendo egli abusato del prodotto "R**point" previsto nel proprio piano di abbonamento;
- in generale, ad ogni piano [nome intermediario] è collegato un sistema di "R**Points": un programma di raccolta punti che permette ai clienti di accumulare punti per ogni spesa effettuata con le carte;
- il programma è disciplinato dai "termini e condizioni di R**points";
- il prodotto consiste nell'erogazione ai clienti di "punti fedeltà" che possono essere utilizzati solo se riscattati secondo quanto previsto nei Termini e Condizioni (ad esempio per ottenere benefici offerti dai partner convenzionati), mentre non possono essere ceduti o utilizzati in altro modo, né scambiati con denaro o valuta;
- il loro valore e tasso di accumulo variano in base al piano sottoscritto: i piani superiori consentono di accumulare punti in modo più rapido: ad esempio, con il piano "R**Ultra" (piano della parte ricorrente) viene assegnato 1 "R**Point" per ogni importo di € 1,00 speso;
- a partire da aprile 2025, su segnalazione del proprio sistema di sicurezza, ha rilevato una serie di operazioni anomale poste in essere dal cliente, che hanno determinato la necessità di sottoporre il suo conto a restrizioni;
- il 25/04/2025 l'utente ha ripetutamente effettuato molteplici "top-up" (i.e accrediti) sul proprio conto - per l'importo massimo di € 9.620,00 - immediatamente seguite da altrettanti pagamenti con carta dello stesso ammontare sempre verso P**P** *[cognome parte ricorrente] S***;
- si tratta di transazioni eseguite in modalità FIFO ("*First In First Out*") per lo stesso importo e verso lo stesso destinatario, attraverso cui il cliente ha accumulato "R**Points", al fine esclusivo di ottenere vantaggi promozionali indebiti;
- tali operazioni, consistenti in movimenti anomali di denaro per un valore elevato, hanno comportato l'attivazione dei propri sistemi di controllo interni, i quali hanno rilevato che, a luglio 2025, l'utente aveva già riscattato 2.759.207,333 "R**Points", con una perdita stimata per la banca di € 55.184,15;
- la condotta del cliente integra un chiaro comportamento di "*looping*", consistente nell'effettuare ripetute operazioni di ricarica e pagamento tra gli stessi conti o soggetti, con il solo scopo di generare vantaggi indebiti - nel caso di specie, l'accumulo di punti "R**Points" - senza alcuna reale finalità economica o transazione sottostante;
- una tale condotta rappresenta una violazione dell'art. 11 del Contratto Quadro;
- in presenza di tali comportamenti, la banca è legittimata e tenuta ad applicare misure restrittive sul conto, in conformità ai propri obblighi di vigilanza, prevenzione delle frodi e corretta gestione del rischio operativo e a quanto previsto dall'art. 6 del D.Lgs. 11/2010;

- l'Articolo 24 del Contratto Quadro sancisce espressamente che l'intermediario *“può chiudere o sospendere immediatamente il conto (incluso l'accesso ai servizi forniti dalle altre entità del gruppo...) e porre fine al suo accesso al sito Web o all'app..., in circostanze eccezionali. Le circostanze eccezionali comprendono quanto segue: [...] il cliente è coinvolto in attività di looping, abuso dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti ...o il conto personale viene usato per scopi non personali, o altre attività che minacciano la sicurezza e il benessere [dell'intermediario] e i propri clienti”*.
 - in aggiunta a quanto sopra, l'art. 4 dei Termini e Condizioni “R**points” prevede altresì che l'intermediario *“può sospendere l'accesso del cliente a R**Points o stornare i punti che gli sono stati assegnati se ritiene che il cliente: i) abbia violato i presenti Termini o qualsiasi altro termine applicabile al suo conto di pagamento; ii) abbia contrastato o annullato un'azione con cui ha guadagnato punti; iii) oppure abbia agito in modo fraudolento o abusivo.”*;
 - di aver prontamente offerto riscontro alla richiesta di informazioni del cliente presentata via chat in data 22/04/2025 (rectius 22/07/2025), rappresentando la necessità di esecuzione di controlli di sicurezza che avrebbero potuto limitare l'operatività del conto, e che avrebbe provveduto ad informare il cliente non appena ci fossero stati aggiornamenti;
 - di aver altresì offerto riscontro al reclamo in data 25/07/2025;
 - di aver provveduto a rimborsare al cliente i canoni relativi al piano “U***” per i mesi di agosto e settembre, durante i quali il conto non è stato utilizzato;
 - in data 29/09/2025 ha comunicato al cliente via e-mail e mediante notifica push (in APP) la chiusura del rapporto di conto corrente, con effetto a partire dal 28/11/2025;
 - di aver rispettato quanto previsto dal contratto quadro in merito al preavviso di 60 giorni;
 - il cliente ha regolarmente prelevato l'intero importo presente sul conto corrente, il cui saldo risulta attualmente pari a zero;
 - il punto 4 dei Termini e Condizioni prevede che *“Se si chiude il conto di pagamento, il saldo R**Points viene perso. Non è possibile ottenere un rimborso per i R**Points ricevuti [...] L'eventuale perdita di punti in caso di chiusura del conto è permanente, indipendentemente dal fatto che il conto sia stato chiuso [dall'intermediario] o dal cliente. Non è possibile ottenere un rimborso per i punti ottenuti o ricevuti. È possibile evitare di perdere i punti riscattandoli prima che il conto di pagamento venga chiuso”*;
 - nessun rimborso o compensazione può essere riconosciuto in relazione ai R**Points che erano presenti sul conto.
- Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato quanto segue:
- le operazioni asseritamente anomale, integranti un'ipotesi di looping secondo quanto ricostruito dall'intermediario, non sono state oggetto di contestazione da parte di terzi o di segnalazioni di frode;
 - tutte le movimentazioni sono avvenute su piattaforme e canali tracciabili ed autorizzati;
 - benché le suddette operazioni siano riferibili ad aprile 2025, l'intermediario ha disposto il blocco del conto corrente in data 21/07/2025, senza alcuna comunicazione preventiva né successiva chiarificazione al cliente;

- la misura del blocco appare sproporzionata e priva di immediatezza causale: l'intermediario non dimostra l'esistenza di un illecito, né l'intenzionalità del cliente di conseguire un vantaggio indebito;
- l'accumulo dei R**Points è una conseguenza automatica delle spese effettuate con la carta, non avendo mai manipolato né alterato il sistema di rewarding;
- la durata del blocco imposto al conto – oltre 68 giorni – è irragionevole: il D.Lgs. 11/2010 e le linee guida PSD2 impongono che le misure di sospensione siano limitate al tempo strettamente necessario alla verifica delle anomalie;
- l'intermediario non ha mai comunicato la natura delle verifiche, i tempi di risoluzione, l'esito della revisione e non ha offerto riscontro puntuale ai reclami e all'esposto presentato alla Banca d'Italia;
- la chiusura del conto corrente, comunicata in data 29/09/2025 (successivamente alla proposizione del ricorso) e con effetto dal 28/11/2025, non risulta preceduta da alcuna contestazione formale di violazione contrattuale: si tratta di un atto ritorsivo in contrasto con i principi di correttezza e buona fede ex art. 117 TUB;
- di non aver mai richiesto la conversione monetaria dei R**Points, bensì la riattivazione e piena fruibilità del saldo di 1.732.491 punti maturati legittimamente;
- il programma di fedeltà R**Points rappresenta un servizio accessorio incluso nel piano U***, e la sua sospensione – unitamente al blocco del conto – ha determinato una totale indisponibilità di funzioni contrattualmente previste;
- poiché l'intermediario ha comunicato che il conto verrà definitivamente chiuso il 28 novembre 2025, e che la decisione dell'ABF potrebbe intervenire successivamente a tale data, di chiedere che l'intermediario venga obbligato a rendere nuovamente utilizzabili i R**Points o, in alternativa, a corrispondere una compensazione monetaria adeguata;
- da quanto dichiarato dall'intermediario nelle controdeduzioni emerge che i R**Points vengono stimati in € 0,02 ciascuno: di aver diritto alla liquidazione dell'importo di € 34.649,82 (pari a $1.732.491 \times € 0,02$) quale valore compensativo del saldo R**Points maturato e reso inutilizzabile per cause imputabili alla banca;
- la perdita dei punti a seguito della chiusura del conto corrente da parte dell'intermediario prima della decisione del ricorso costituirebbe una penalità contrattuale eccessiva e ingiustificata;
- l'intermediario non ha rimborsato il canone di luglio, durante il quale il conto era già inutilizzabile.

L'intermediario, nelle controrepliche ha rappresentato quanto segue:

- in qualità di soggetto regolamentato, è legittimato ad effettuare revisioni e ad applicare, altresì, misure restrittive sui conti dei propri clienti, in conformità ai propri obblighi di vigilanza, prevenzione delle frodi e corretta gestione del rischio operativo, in virtù di quanto sancito dall'art. 6, D.Lgs. 11/2010;
- le condotte poste in essere dalla parte ricorrente hanno determinato la necessità di sottoporre il conto del cliente a controlli di sicurezza;
- a partire da aprile 2025, la parte ricorrente ha compiuto una serie di operazioni anomale, consistenti nell'effettuazione ripetuta di molteplici "top-up" (i.e accrediti) sul proprio Conto - per l'importo massimo di € 9.620,00 - immediatamente seguiti da altrettanti pagamenti con carta dello stesso ammontare sempre verso P**P**

[cognome parte ricorrente]-S*** (conto peraltro verosimilmente riconducibile alla stessa parte ricorrente, considerato che risultava altresì essere titolare di un conto cointestato con la Sig.ra M. S.);

- tali operazioni presentano chiari elementi di anomalia: i) l'ammontare elevato degli importi movimentati; ii) l'esiguità temporale in cui sono state effettuate; iii) lo schema (sempre invariato) con cui sono state compiute sempre tra gli stessi conti (che sembrano peraltro essere riconducibili entrambi allo stesso ricorrente);
- tali circostanze rappresentano chiari segnali di un comportamento di "looping", consistente nell'effettuazione di ripetute operazioni di ricarica e pagamento tra gli stessi conti o soggetti, con il solo scopo di generare vantaggi indebiti, senza alcuna reale finalità economica o transazione sottostante;
- il compimento di operazioni secondo lo schema di attività di *looping* costituisce un elemento gravemente indiziario del compimento di una condotta fraudolenta da parte dall'utente e, pertanto, giustifica, in quanto tale, l'effettuazione di controlli e l'imposizione di restrizioni sul conto del suo autore da parte della Banca;
- le descritte operazioni anomale (per le quali l'utente non ha fornito alcun valido giustificativo) hanno consentito alla parte ricorrente di beneficiare di un ingente accumulo di R**Points (in totale 4,491,708.38 PTS), di cui 2.759.207,333 riscattati già prima dell'applicazione delle restrizioni, con una perdita stimata per la Banca di € 55.184,15;
- sia l'attività di looping, sia la condotta abusiva del prodotto R**Points, costituiscono entrambe chiare violazioni da parte dell'utente degli obblighi contrattuali sanciti dall'art. 11 del Contratto Quadro;
- è quindi chiara la ragione per cui ha sottoposto il conto del ricorrente a controlli di sicurezza, con limitazione delle seguenti azioni: "Invio o ricezione di fondi; Accredito del conto (ricarica); Pagamenti con carta; Prelievi da ATM; Vendita di materie prime (ad esempio oro/argento) e/o criptovalute";
- tale facoltà è peraltro riconosciuta dall'Articolo 24 dei Termini e Condizioni di Contratto Quadro;
- la verifica di sicurezza posta in essere è commisurata al livello di rischio e alla complessità delle indagini effettuate: la durata delle restrizioni rientra infatti nei limiti previsti dalla prassi e dalla regolamentazione di settore ed è stata mantenuta per il tempo strettamente necessario a completare le verifiche richieste;
- tramite il proprio team di assistenza clienti, ha sempre risposto a tutte le richieste dell'utente, fornendo costante assistenza via chat;
- di aver offerto riscontro al primo reclamo del 22/07/2025;
- di aver informando il cliente che avrebbe offerto un riscontro anche al secondo reclamo del 01/09/2025 entro 15 giorni. Prima dello spirare di tale termine, la parte ricorrente ha proposto ricorso all'ABF;
- in data 29/10/2025 ha replicato all'esposto sollevato dall'utente alla Banca d'Italia, illustrando le ragioni della Banca a giustificazione delle restrizioni contestate;
- di non aver provveduto a chiudere il conto corrente per mera ritorsione, ma di aver deciso di non proseguire il rapporto in ragione delle circostanze eccezionali emerse all'esito delle verifiche condotte;
- di aver posto in essere una condotta legittima, nel pieno esercizio delle facoltà previste

dal Contratto Quadro e conseguenti alla violazione del cliente delle condizioni del servizio;

- di aver dato notizia della chiusura del rapporto nel rispetto dei termini contrattualmente previsti;
- sussistono precedenti ABF e di Giustizia ordinaria a sostegno delle proprie ragioni;
- con riguardo all'esercizio del diritto di recesso e più in generale nella gestione complessiva del rapporto contrattuale si evidenzia che, in quanto intermediario (e soggetto di diritto privato), conserva la piena libertà di scelta in merito ai rapporti negoziali da instaurare o proseguire, non sussistendo alcun obbligo di permanenza nel rapporto contrattuale;
- ai sensi dell'art. 4 dei Termini e Condizioni R**points, l'intermediario *"può sospendere l'accesso del cliente a R**Points o stornare i punti che gli sono stati assegnati se ritiene che il cliente: abbia violato i presenti Termini o qualsiasi altro termine applicabile al suo conto di pagamento...; abbia contrastato o annullato un'azione con cui ha guadagnato punti; oppure abbia agito in modo fraudolento o abusivo"*;
- le restrizioni applicate a questo prodotto accessorio risultano legittime, proporzionate e conformi ai termini contrattuali;
- la richiesta di riattivazione del servizio non può dunque essere accolta, considerato, peraltro, che è stata proprio la fruizione abusiva del prodotto da parte del cliente (oltre alle operazioni di looping a monte) a rendere necessarie le restrizioni sul conto;
- in virtù di quanto previsto dal contratto, i R**points non rappresentano moneta e non sono riscattabili in denaro al momento della chiusura del conto;
- poiché le restrizioni operative applicate al conto sono state legittime, non sussistono i presupposti per alcun risarcimento per gli asseriti disservizi patiti;
- di aver già provveduto a rimborsare € 83,00 a titolo di canoni per il periodo durante il quale il conto corrente è rimasto non operativo (pari a circa due mesi), in misura peraltro superiore a quella richiesta dal cliente;
- nessun rimborso è quindi dovuto per il mese di luglio, durante il quale il ricorrente ha potuto regolarmente beneficiare dei servizi connessi al conto.

Ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF:

- di dichiarare illegittima la condotta dell'intermediario;
- di ordinare lo sblocco immediato e totale del conto corrente, comprensivo di tutte le sue funzionalità, ivi inclusa la fruibilità dei "R**Points" (pari a 1.732.491 al 10/09/2025);
- di disporre il rimborso dei canoni mensili pagati nel periodo di blocco (€ 55,00/mese);
- la liquidazione in suo favore di un importo complessivo di € 628,00, così dettagliato:
 - € 83,00 a titolo di rimborso dei canoni mensili corrisposti (pari ad € 55,00 mensili) nel periodo di blocco del conto (dal 21/07/2025 al 10/09/2025, circa un mese e mezzo);
 - € 45,00 a titolo di indennizzo per l'indisponibilità delle somme giacenti sul conto corrente, calcolato sul saldo medio di circa € 13.000,00 per 50 giorni di blocco, al tasso legale annuo del 2,5%;
 - € 500,00 a titolo di ristoro equitativo per il grave disservizio subito, anche in considerazione del blocco dei servizi accessori ("R**Points" pari a 1.732.491) *"che hanno un valore economico concreto"*;

“Tutti i calcoli dell’indennizzo sono effettuati con riferimento alla data del 10/09/2025 [di presentazione del ricorso], fermo restando che eventuali ulteriori somme dovranno essere ricalcolate e liquidate fino alla data della decisione da parte del Collegio ABF. Resta salva la facoltà del Collegio di procedere ad una diversa quantificazione in via equitativa”.

Nelle repliche la parte ricorrente ha chiesto all’ABF:

- di dichiarare la non fondatezza delle controdeduzioni;
- di accertare la condotta scorretta e sproporzionata dell’intermediario per violazione degli obblighi di trasparenza, correttezza e buona fede;
- di disporre la restituzione del canone di luglio e riconoscere un indennizzo complessivo di € 628,00, o altra somma ritenuta congrua in via equitativa;
- di *“riconoscere la lesione del diritto d’uso dei R**Points maturati (1.732.491), invitando l’intermediario a riattivare il saldo punti e renderlo fruibile ... o a prevedere un meccanismo di compensazione adeguato e proporzionato al danno patito”*;
- di *“accertare la natura anomala della chiusura del conto successiva alla proposizione del ricorso, quale indice di condotta non conforme ai principi di buona fede contrattuale”*.

L’intermediario resistente ha chiesto all’ABF il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Con il ricorso la parte ricorrente, non assistita, contesta l’illegittimo e immotivato blocco del conto corrente occorso per oltre 68 giorni, sino all’avvenuto recesso da parte dell’intermediario, considerato parimente illegittimo in quanto meramente ritorsivo.

La parte ricorrente, oltre a domandare lo “sblocco” del rapporto o comunque, nelle repliche, l’accertamento dell’illegittimità della condotta della banca, ha richiesto la possibilità di utilizzare i “R**Points” maturati, o una compensazione per la mancata fruizione, lo storno dei costi di tenuta del conto corrente relativi al periodo per il quale è stato inutilizzabile e un “indennizzo” per l’indisponibilità delle somme giacenti, pari ad € 13.402,57 (oltre agli interessi progressivamente maturati) e i disservizi subiti.

In via pregiudiziale il Collegio osserva che, con il ricorso, parte ricorrente, tra l’altro, ha chiesto all’ABF “di ordinare lo sblocco immediato e totale del conto corrente, comprensivo di tutte le sue funzionalità, ivi inclusa la fruibilità dei “R**Points” (pari a 1.732.491 al 10/09/2025)” (data di presentazione del ricorso). Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi, in un’ottica di favore per il cliente, il Collegio ritiene possibile riqualificare la domanda di pronuncia costitutiva – che in quanto tale sarebbe inammissibile - come di “mero” accertamento dell’illegittimità della condotta della banca, come peraltro precisato in sede di repliche.

Venendo al merito della controversia, il Collegio rileva che, sebbene risulti pacifico che il cliente è titolare del rapporto di conto corrente n.***873, non risulta depositata in atti copia del contratto stipulato tra le parti. Infatti, l’intermediario produce esclusivamente copia dei documenti “Termini e Condizioni Personali di cui al Contratto Quadro”, e “Termini e Condizioni di R**points” che, benché sprovvisti di sottoscrizione da parte del cliente, riferisce costituire la disciplina del rapporto. D’altro canto, parte ricorrente non ha chiesto, neanche in sede di repliche, che fosse dichiarata la nullità del contratto di

conto corrente né ha contestato le previsioni contrattuali richiamate dalla banca a supporto della legittimità della propria condotta.

Fermo quanto sopra, l'intermediario ha premesso che al "piano [nome intermediario]" risulta collegato un "sistema di R**Points" consistente in un programma fedeltà che permette ai clienti di accumulare i punti per ogni spesa effettuata con le carte e di utilizzarli secondo quanto previsto dai Termini e Condizioni (ad esempio per ottenere benefici offerti dai partner convenzionati, ma non anche ceduti, né scambiati con denaro o valuta).

L'intermediario ha confermato di aver provveduto in data 21/07/2025 al blocco del conto corrente (successivamente chiuso in data 29/09/2025) poiché, in violazione dei Termini e Condizioni Personali di cui al Contratto Quadro, il cliente avrebbe abusato del prodotto "R**point" previsto nel proprio piano di abbonamento "R** Ultra" (che consente l'attribuzione di 1 R**Points per ogni importo di € 1,00 speso), ponendo in essere una condotta di "looping", consistente nell'effettuare ripetute operazioni di ricarica e pagamento tra gli stessi conti o soggetti al fine di ottenere vantaggi promozionali indebiti.

Nello specifico l'intermediario afferma che il cliente, in data 25/04/2025, avrebbe effettuato una serie di transazioni anomale in modalità FIFO ("First in First Out"), consistenti in molteplici "top-up" (i.e. accrediti) sul proprio conto - per l'importo massimo di € 9.620,00 - immediatamente seguite da altrettanti pagamenti con carta dello stesso ammontare sempre verso un conto corrente di un intermediario terzo apparentemente riconducibile allo stesso ricorrente e ad altro soggetto S***.

Dall'attivazione dei propri sistemi di controllo interni è emerso che, fino al luglio 2025, il cliente avrebbe riscattato 2.759.207,333 R**Points, con una perdita stimata per la banca di € 55.184,15.

In proposito l'intermediario produce evidenza:

- dello storico delle transazioni effettuate il 25/04/2025;
- di un log informatico interno (cfr. all. F alle CTD), da cui sembrerebbero risultare n. 2.759.207,333 R**Points riscattati, nonché n. 1.732.491,04 ancora residui. La medesima disponibilità residua di punti risulta altresì dallo screenshot dell'APP prodotta dallo stesso cliente;

L'intermediario assume come legittimo il blocco operato sul conto corrente in ragione del sospetto di un suo utilizzo fraudolento, ai sensi dell'art. 6 del D.Lgs. n. 11/2010, o comunque in difformità dalle previsioni contrattuali. Con riguardo a queste ultime, gli artt. 11 e 24 delle condizioni generali del contratto quadro prodotte da parte resistente prevedono:

- il divieto di "looping" (art. 11 del Contratto Quadro secondo cui "Il cliente è invitato ad agire in modo ragionevole e responsabile quando utilizza l'app [intermediario] o la carta [intermediario]. L'app [intermediario] o la carta [intermediario] non devono essere utilizzate (direttamente o indirettamente): [...] per attività di "looping", abuso dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti di [intermediario], o se il conto personale del cliente viene utilizzato per scopi non personali. Ciò include attività che possono compromettere l'integrità dei servizi di [intermediario] o minacciare la sicurezza e il benessere di [intermediario] e dei suoi clienti");

- la facoltà dell'intermediario di bloccare il conto corrente (art. 24 del Contratto Quadro: "[l'intermediario] può chiudere o sospendere immediatamente il conto (incluso l'accesso ai servizi forniti dalle altre entità del gruppo R*****) e porre fine al suo accesso al sito Web o all'app [intermediario], in circostanze eccezionali. Le circostanze eccezionali comprendono quanto segue: [...] il cliente è coinvolto in attività di looping, abusa dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti di [intermediario] o il conto personale viene usato per scopi non personali, o altre attività che minacciano la sicurezza e il benessere i [intermediario] e i propri clienti").

Quanto all'informativa (motivata) sul blocco del conto corrente, prevista dall'art. 6, comma 2, del d.lgs. 11/2010, l'intermediario ha riferito di aver offerto riscontro al reclamo con la comunicazione del 24/07/2025 (di due giorni successiva al blocco del rapporto), prodotta in atti, a mezzo della quale ha informato il cliente che (i) il Conto era sottoposto ad una revisione necessaria su segnalazione ricevuta dal proprio sistema di sicurezza automatizzato; (ii) che la Banca, in quanto istituzione regolamentata, è tenuta a condurre verifiche sui conti dei clienti al fine di tutelarne la sicurezza e (iii) che l'applicazione di tali restrizioni, oltre ad essere una pratica standard per le istituzioni finanziarie, era altresì riconosciuta dai Termini Personali di contratto espressamente accettati dal Cliente al momento dell'apertura del Conto.

Viste le evidenze in atti, il Collegio ritiene che il blocco del conto corrente sia stato legittimo e che, dunque, le doglianze di parte ricorrente siano sul punto infondate.

Il comportamento del cliente – concretizzatosi in circa 50 operazioni "bacciate" in entrata e uscita in circa mezz'ora dal proprio rapporto presso l'intermediario resistente da e verso un unico rapporto presso altro intermediario, apparentemente riconducibile al cliente stesso – poteva effettivamente dirsi sospetto e ciò giustificava un intervento eccezionale di sospensione dell'operatività del rapporto, anche in considerazione delle conseguenze patrimoniali negative legate a un possibile abuso del programma di fedeltà "R**Points".

In relazione alle richieste di parte ricorrente di riattivazione del servizio o di ottenere una misura compensativa per la perdita dei R**points, l'intermediario ha eccepito l'infondatezza di tali richieste in virtù dell'utilizzo abusivo del prodotto da parte del cliente. Alla luce della condotta del cliente e delle disposizioni contrattuali, la domanda di parte ricorrente è da ritenersi priva di pregio.

Con il ricorso la parte ricorrente ha poi richiesto il rimborso dei canoni mensili di tenuta del conto corrente (pari ad € 55,00 mensili) nel periodo di durata del blocco del conto, dal 21/07/2025 alla data di proposizione del ricorso del 10/09/2025.

Nel quantificare la propria richiesta di rimborso in € 83,00 (voce ricompresa nella complessiva richiesta di € 628,00 a titolo di "indennizzo complessivo"), la parte ha ulteriormente precisato che "Tutti i calcoli dell'indennizzo sono effettuati con riferimento alla data del 10/09/2025, fermo restando che eventuali ulteriori somme dovranno essere ricalcolate e liquidate fino alla data della decisione da parte del Collegio ABF. Resta salva la facoltà del Collegio di procedere ad una diversa quantificazione in via equitativa".

L'intermediario ha riferito di aver provveduto a rimborsare i canoni relativi al "piano U****" per i mesi di agosto e settembre. In proposito, ha prodotto le copie degli estratti

conto di agosto e settembre da cui risulta lo storno del maggiore importo di € 110,00 corrispondente ai costi di tenuta del rapporto per due mesi.

La parte ricorrente ha insistito per la restituzione anche del canone di luglio 2025. Sul punto il Collegio osserva che:

- il rimborso occorso risulta, come eccepito dalla banca, di importo maggiore alla quantificazione dal cliente;
- nel mese di luglio il conto corrente è risultato bloccato esclusivamente per 10 giorni;
- dall'avvenuto blocco del rapporto, avvenuto in data 21/07/2025, alla data di movimentazione della somma giacente a seguito di comunicazione del recesso, del 29/09/2025, risultano trascorsi poco più di due mesi (70 giorni).

Sulla questione controversa sopra descritta il Collegio ritiene dunque che sia cessata la materia del contendere.

Al netto della richiesta di rimborso dei costi di tenuta del conto corrente (di € 83,00) sopra trattata la parte ricorrente ha altresì richiesto il risarcimento dell'ulteriore danno per € 545,00, o "altra somma ritenuta congrua in via equitativa".

Nello specifico, il cliente ha domandato:

- € 45,00 a titolo di indennizzo per l'indisponibilità delle somme giacenti sul conto corrente, calcolato sul saldo medio di circa € 13.000,00 per 50 giorni di blocco, al tasso legale annuo del 2,5%;
- € 500,00 a titolo di ristoro equitativo per il grave disservizio subito, anche in considerazione del blocco dei servizi accessori, con particolare riferimento ai "R**Points" (pari a 1.732.491).

Sul punto il Collegio rileva che:

- secondo le dichiarazioni di parte ricorrente, non contestate dalla banca, il conto corrente in controversia prevedeva il riconoscimento di interessi, a corresponsione giornaliera, al tasso del 2,5% (verosimilmente annuo);
- per stessa ammissione della parte ricorrente i suddetti interessi continuavano a maturare nonostante il blocco del rapporto; sembrerebbe quindi che nel momento in cui ha potuto prelevare il saldo, questo fosse comprensivo degli interessi medio tempore maturati.

Ciò posto, la domanda non è meritevole di accoglimento.

Con riguardo alla contestazione circa il diritto di recesso della banca, il Collegio ritiene che esso sia infondato per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo, si rileva che non è contestato tra le parti che il conto corrente in controversia sia stato acceso a tempo indeterminato, né la sussistenza del diritto di recesso della banca.

Nelle controdeduzioni l'intermediario ha riferito di aver deciso - in data 29/09/2025 - di recedere dal rapporto di conto corrente, indicando come termine di chiusura la data del 28/11/2025 (nel rispetto dei termini contrattualmente previsti di 60 giorni) e dandone congruo preavviso al cliente, via e-mail nonché mediante una notifica push in APP.

In proposito, l'intermediario produce evidenza della notifica push in APP e dell'e-mail inviata all'indirizzo del cliente, nella quale vengono esplicitati i motivi posti a fondamento del recesso, consistenti nell'utilizzo del conto corrente non compatibile con la piattaforma dell'intermediario.

La ricezione della dichiarazione di recesso non è contestata dal ricorrente.

La tempistica per l'esercizio del recesso unilaterale dal rapporto appare conforme a quanto previsto dall'art. 126-*septies* TUB. D'altro canto, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi in tema di recesso della banca in assenza di motivazione da un rapporto contrattuale di durata (recesso *ad nutum*), la previsione di un obbligo di motivazione è incompatibile con la natura del recesso *ad nutum*, la cui legittimità non può essere subordinata alla comunicazione delle sottese ragioni al cliente.

Dalle movimentazioni del conto corrente a far data dal 29/09/2025 si evince che il ricorrente ha potuto prelevare la giacenza, rientrando nella disponibilità del rapporto. Per tale ragione è cessata la materia del contendere

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE