

## 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) CARATELLI | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) NASO      | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 24/02/2026

### FATTO

Il ricorrente afferma di essere titolare della carta di credito Oro n. \*\*\* 1007, emessa nel mese di marzo 2025 e di una carta di credito Platino n. \*\*1003, emessa nel mese di maggio 2025.

Il 29 maggio 2025 l'intermediario, al fine di effettuare delle verifiche sulla posizione finanziaria, ha chiesto l'invio degli estratti conto bancari degli ultimi due mesi relativi al conto corrente su cui venivano accreditati gli emolumenti, nonché della temporanea sospensione dei predetti strumenti di pagamento nelle more delle verifiche.

In pari data, il ricorrente ha riscontrato la richiesta dell'intermediario, ritenendo opportuno inviare l'ultimo estratto conto disponibile (relativo al primo trimestre dell'anno 2025), opportunamente oscurato, per ragioni di riservatezza, nelle parti ove sono riportati i dettagli delle spese sostenute, unitamente a copia delle contabili degli accrediti relativi agli emolumenti dei mesi di aprile e maggio 2025 e della certificazione unica 2025 (relativa ai redditi dell'anno 2024).

Subito dopo aver trasmesso la documentazione, l'istante ha contattato telefonicamente l'intermediario per accertarsi della ricezione e per avere informazioni sulle tempistiche previste per il ripristino dell'operatività degli strumenti di pagamento. In tale sede l'intermediario ha evidenziato, che, in assenza dell'estratto conto integrale (comprensivo dei dettagli delle spese sostenute), non avrebbe ripristinato l'operatività degli strumenti di pagamento (che, anzi, sarebbero poi stati definitivamente revocati).

Sempre in data 29 maggio 2025 il ricorrente ha presentato un reclamo per evidenziare come la richiesta di produzione dell'estratto conto integrale (comprensivo dei dettagli delle spese da me sostenute, addebitate sul conto o sulle carte di credito ad esso associate) risultasse vessatoria e non necessaria per la verifica dell'affidabilità creditizia.

Non avendo ricevuto riscontro nel merito, il 23 giugno 2025, in ragione della necessità di poter utilizzare gli strumenti di pagamento, si è visto costretto a trasmettere copia integrale dell'ultimo estratto conto disponibile. In pari data, l'operatività delle carte di pagamento è stata ripristinata.

Chiede di accertare l'illegittimità della condotta dell'intermediario e di ordinarli "di cancellare la documentazione indebitamente acquisita per ripristinare l'operatività degli strumenti di pagamento

(estratto conto integrale)”, condannandolo altresì al risarcimento del danno patrimoniale e non patrimoniale per complessivi € 500. Tale danno deriva dall’illegittima sospensione degli strumenti di pagamento e, in particolare, da:

(a) il pagamento della quota mensile relativa alla carta n. \*21003 (pari a € 70 al mese) nel periodo di sospensione della stessa (dal 29 maggio al 23 giugno 2025);

(b) l’impossibilità di fruire dei benefici (es. coperture assicurative, sconti, voucher) collegati alla carta n. \*\*\*21003 nel periodo di sospensione della stessa (dal 29 maggio al 23 giugno 2025);

(c) la lesione del diritto all’onore, al decoro, al prestigio e alla dignità derivante dall’impossibilità di utilizzare le carte n. \*\*\*81007 e n. \*\*\*21003 nel periodo di sospensione delle stesse (dal 29 maggio al 23 giugno 2025);

(d) il turbamento dello stato d’animo e il temporaneo stato d’angoscia generati dalla sospensione delle carte n. \*81007 e n. \*21003 per un periodo di tempo prolungato (dal 29 maggio al 23 giugno 2025) e dalla vessatorietà della richiesta di produzione di documentazione recante informazioni molto riservate quali quelle relative a pagamenti di beni o servizi.

L’intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

In riferimento alla richiesta di distruzione della documentazione, l’intermediario rileva che si tratta di richiesta di un facere infungibile per cui, secondo consolidato orientamento dell’ABF deve essere considerata inammissibile. In ogni caso i documenti inviati dal ricorrente, che sono stati utili per l’esito positivo dell’analisi condotta dal Servizio Crediti, verranno conservati in conformità a quanto previsto dalla Normativa vigente in materia.

Nel mese di maggio 2025, rilevati “possibili profili di rischio di credito” l’intermediario riteneva necessario effettuare una valutazione aggiornata in merito al rischio sul credito del cliente.

Nell’ambito dell’attività di monitoraggio e analisi del rischio creditizio, il Servizio Crediti procedeva a contattare il ricorrente informandolo della necessità di ricevere la documentazione aggiornata relativa agli estratti conto bancari del conto corrente a lui intestato, contenenti i movimenti degli ultimi due mesi e disponeva, in via cautelativa, la temporanea sospensione delle carte ai sensi dell’art. 29.2 del Regolamento Generale.

Il ricorrente, tuttavia, inviava al Servizio Crediti documentazione non leggibile, in particolare i dati relativi agli estratti conto bancari risultavano essere quasi totalmente oscurati e quindi inutilizzabili ai fini dell’analisi. Il Servizio Crediti, quindi, informava telefonicamente il ricorrente della necessità di acquisire la suddetta documentazione in formato leggibile.

Il ricorrente inizialmente si opponeva a tale richiesta; in seguito ad alcuni colloqui telefonici intercorsi con il Servizio Crediti, il ricorrente il 23 Giugno 2025 inviava la documentazione richiesta in formato leggibile.

Pertanto, dopo avere analizzato la suddetta documentazione, il Servizio Crediti, non avendo rilevato criticità, provvedeva a rendere nuovamente operative le carte.

L’intermediario difende la legittimità della propria condotta alla luce del regolamento contrattuale (art. 29) che prevede espressamente la facoltà di sospendere l’utilizzo delle carte.

A tal proposito, ribadisce di svolgere continuamente e costantemente un’attività di valutazione del rischio di credito relativo all’utilizzo della Carta e sulla base di una serie di fattori predispone approfondite verifiche che possono comportare l’adozione di alcune misure cautelative, come la temporanea sospensione dell’utilizzo dello strumento di pagamento.

Pertanto, l’intermediario ha comunque provveduto a comunicare - sia per le vie brevi che a mezzo di comunicazioni scritte - le determinazioni che lo avevano indotto alla temporanea sospensione dell’utilizzo delle Carte.

Rileva, quindi che il protrarsi della sospensione delle Carte è stato determinato dalla volontà del ricorrente di inviare gli estratti conto bancari in formato non leggibile, impedendo di fatto al Servizio Crediti di effettuare le verifiche necessarie. Ad ogni modo le Carte sono state poi rese nuovamente

operative una volta ricevuta dal ricorrente la documentazione richiesta in formato leggibile, ed analizzata da parte del Servizio Crediti.

Per quanto riguarda la richiesta risarcitoria evidenzia che sotto il profilo probatorio, non risulta documentalmente provato il nesso eziologico intercorso tra le azioni – peraltro legittime – poste in essere dall'intermediario e gli asseriti danni sofferti dal ricorrente comunque non quantificati né documentalmente provati.

La parte ricorrente con le repliche precisa che il Regolamento generale carte di pagamento prevede sì la sospensione delle carte, ma tale facoltà è esercitabile “qualora sussista un giustificato motivo” e non in maniera arbitraria.

Nel caso in esame la sospensione degli strumenti di pagamento è stata disposta dall'intermediario per motivi ancora ignoti al ricorrente. Invero, né in occasione della comunicazione di sospensione delle carte di pagamento, né in riscontro alla richiesta di accesso del ricorrente ai propri dati personali trattati dall'intermediario nell'ambito delle attività di analisi della posizione a fini di valutazione del rischio di credito, l'intermediario ha fornito informazioni al riguardo.

Soltanto leggendo le controdeduzioni, il ricorrente ha appreso che l'intermediario ha ritenuto necessario effettuare una valutazione aggiornata in merito al rischio sul credito.

Pur volendo ipotizzare che la sospensione degli strumenti di pagamento sia avvenuta a seguito dell'emissione della carta di credito Platino, con conseguente incremento del limite di spesa mensile, risulterebbe irragionevole l'operato dell'intermediario che ha ritenuto necessario effettuare le predette verifiche solamente dopo l'emissione della carta di credito (per la precisione dopo 14 giorni) e non in un momento antecedente alla sua emissione. Peraltro, se così fosse, la decisione dell'intermediario di sospendere tutte e due le carte di pagamento risulterebbe anche sproporzionata in quanto lo stesso intermediario avrebbe potuto procedere con misure meno invasive quali la riduzione del limite di spesa degli strumenti di pagamento o la sospensione di una sola carta.

Contrariamente a quanto affermato nelle controdeduzioni, la documentazione trasmessa dal ricorrente risultava ben leggibile e idonea ai fini delle attività di valutazione del rischio di credito. In particolare, il ricorrente ha tempestivamente trasmesso l'estratto conto del primo trimestre dell'anno 2025 – opportunamente oscurato, per ragioni di riservatezza, nelle parti ove sono riportati i dettagli delle spese sostenute (addebiti diretti sul conto corrente e spese sostenute con alcune carte di pagamento emesse dallo stesso istituto bancario) – ove risultavano visibili gli accrediti relativi agli emolumenti dei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2025. Oltre a ciò, il ricorrente ha ritenuto utile trasmettere all'intermediario le contabili degli accrediti relativi agli emolumenti dei mesi di aprile e maggio 2025 e la certificazione unica 2025, relativa ai redditi dell'anno 2024.

Nelle repliche fornisce maggiori elementi utili alla quantificazione del danno patrimoniale e non patrimoniale patito dal ricorrente come conseguenza dell'illegittima sospensione degli strumenti di pagamento:

- a) l'intermediario ha effettuato gli addebiti mensili della quota annuale relativa alla carta n. \*21003 (840 euro all'anno) anche nel periodo di sospensione di tale carta, per un importo pari a 140 euro;
- b) il ricorrente non ha potuto fruire i benefici (es. coperture assicurative, sconti, voucher, quantificato dallo stesso intermediario in circa 4.500 euro all'anno) collegati alla carta n. n. \*21003 nel periodo di sospensione della stessa, per un importo stimabile in circa 100 euro;
- c) la lesione del diritto all'onore, al decoro, al prestigio e alla dignità derivante dall'impossibilità di utilizzare le carte nel prolungato periodo di sospensione delle stesse (dal 29 maggio al 23 giugno 2025), per un importo quantificabile in 80 euro;
- d) il turbamento dello stato d'animo e il temporaneo stato d'angoscia generati dalla sospensione delle carte per un periodo di tempo prolungato (dal 29 maggio al 23 giugno 2025) e dalla vessatorietà della richiesta di produzione di documentazione recante informazioni molto riservate quali quelle relative a pagamenti di beni o servizi, per un importo quantificabile in 180 euro.

Nelle controrepliche l'intermediario precisa che le motivazioni sulla sospensione sono state comunicate sia telefonicamente sia a mezzo posta da parte del Servizio Crediti. E, inoltre, le stesse motivazioni venivano argomentate nella risposta al reclamo e nel ricorso. Per le altre questioni si riporta alle controdeduzioni.

### **DIRITTO**

**1.-** La parte ricorrente contesta la legittimità della sospensione di due carte di credito, disposta dall'intermediario resistente e chiede di ordinare la cancellazione della documentazione indebitamente acquisita per ripristinare l'operatività degli strumenti di pagamento. Chiede altresì il risarcimento dei danni.

**2.-** Il ricorrente chiede di ordinare all'intermediario di "cancellare la documentazione indebitamente acquisita per ripristinare l'operatività degli strumenti di pagamento (estratto conto integrale)" e sul punto l'intermediario eccepisce l'inammissibilità della domanda poiché implicherebbe una condanna a un *facere infungibile*.

I Collegi territoriali sono soliti ritenere inammissibili le domande di condanna ad un *facere infungibile*. Tuttavia, posto che le domande di condanna presuppongono implicitamente una domanda di accertamento, ove possibile, i Collegi reinterpretono in tali termini la domanda del ricorrente (Collegio di Roma, decisione n. 5928/2023).

Nei limiti indicati il Collegio ritiene pertanto ammissibile la domanda come volta all'accertamento della correttezza della condotta tenuta dall'intermediario.

Peraltro, l'intermediario fa presente che i documenti inviati dal ricorrente, utilizzati per l'esito positivo dell'analisi condotta dal Servizio Crediti, verranno conservati in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

**3.-** Il ricorrente contesta la legittimità della sospensione cautelativa disposta dall'intermediario con riferimento a due carte di credito.

Dalle allegazioni delle parti risulta che le carte sono state emesse nel mese di marzo 2025 (credito Oro n. \*\*\* 1007) e nel mese di maggio 2025 (carta di credito Platino n. \*\*1003).

Tuttavia, a distanza di meno di due settimane dall'emissione della seconda carta, con nota del 29.5.2025, l'intermediario ha informato il cliente che "alla luce di quanto emerso nel corso del riesame della sua posizione che, come per tutti i Titolari, effettuiamo periodicamente ai fini della valutazione del nostro rischio di credito, è stato necessario, a scopo cautelativo, provvedere alla sospensione temporanea dell'operatività delle Carte base a lei intestate ed eventuali Carte Supplementari ad essa collegate".

Nella medesima nota l'intermediario precisa che pertanto "tali Carte, con effetto immediato, non potranno essere più utilizzate né per acquisti, né per ritiro contanti ovvero per altri servizi fino a nostra nuova comunicazione". Chiedeva infine la trasmissione per "completare l'analisi sua posizione" ed entro 15 giorni la trasmissione "dei suoi estratti conto bancari originali degli ultimi 2 mesi relativi al conto sul quale viene accreditata la sua busta paga".

**4.-** Il ricorrente ha riscontrato la richiesta il giorno stesso (29.5.2025), trasmettendo le ultime buste paga e gli estratti conto, oscurando integralmente i dati relativi alle spese.

Il ricorrente ha contattato telefonicamente l'intermediario che ha fatto presente che era necessario acquisire la documentazione completa, pena la chiusura dei rapporti.

L'istante afferma che, pur di ottenere lo sblocco delle carte, ha inviato la documentazione in chiaro il 23.6.2025.

Il medesimo giorno (23.6.2025) le carte sono state sbloccate ed il 25.6.2025 l'intermediario ne ha dato comunicazione al cliente.

**5.-** Quanto alla sospensione cautelativa del rapporto (applicata a partire da maggio 2025) si osserva che in base all'art. 6 D.lgs. 11/2010:

“2. Il contratto quadro può prevedere il diritto del prestatore di servizi di pagamento di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con uno o più dei seguenti elementi:

- a) la sicurezza dello strumento;
- b) il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato;
- c) nel caso in cui lo strumento preveda la concessione di una linea di credito per il suo utilizzo, un significativo aumento del rischio che il pagatore non sia in grado di ottemperare ai propri obblighi di pagamento.

3. Nei casi di cui al comma 2, il prestatore di servizi di pagamento informa il pagatore, secondo le modalità concordate, del blocco dello strumento, motivando tale decisione. Ove possibile, l'informazione viene resa in anticipo rispetto al blocco dello strumento di pagamento o al più tardi immediatamente dopo, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, o ricorrano altri giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento”

Nel caso di specie l'art. 29 del contratto attribuisce all'intermediario il diritto di “sospendere l'utilizzo della Carta ... nonché i servizi collegati alla Carta in qualsiasi momento e con effetto immediato qualora sussista un giustificato motivo”.

Inoltre, l'art. 10 prevede che l'intermediario “svolge continuativamente un'attività di valutazione del rischio di credito relativo all'utilizzo della Carta”.

**6.-** Come già rilevato, il cliente dapprima ha inviato estratti conto quasi integralmente oscurati, da cui emergeva come unico dato l'accredito dello stipendio, mentre erano oscurati tutti i dati relativi alle spese sostenute (inclusi gli importi).

In effetti dalla documentazione in atti non emergono non solo gli importi relativi alle singole spese effettuate, ma non è chiaro neanche l'importo complessivo delle spese sostenute al fine di verificare l'incidenza delle uscite in comparazione con le entrate.

L'intermediario eccepisce, quindi, che il protrarsi della sospensione delle Carte è stato determinato dalla volontà del ricorrente di inviare gli estratti conto bancari in formato non leggibile, impedendo di fatto al Servizio Crediti di effettuare le verifiche necessarie.

In seguito, il 23.6.2025 il ricorrente ha inviato anche gli estratti conto in chiaro, ottenendo lo sblocco delle carte.

**7.-** Tanto considerato, dall'esame istruttorio è emerso che il blocco delle carte è stato disposto senza alcuna motivazione se non quella dell'aggiornamento continuo del rischio di credito connesso all'utilizzo delle carte.

Appare abbastanza singolare che tale blocco (anche e soprattutto per le sue modalità) sia stato disposto ad un paio di mesi di distanza dal rilascio della carta Oro e a poche settimane dal rilascio della carta Platino. In sostanza l'intermediario con la sua condotta ritiene legittimo bloccare senza alcun preavviso entrambe le carte del cliente anche a brevissima distanza dal loro rilascio senza alcuna specifica e ragionevole motivazione che non sia quella della valutazione continua del rischio del credito. In realtà, la condotta dell'intermediario deve essere censurata in quanto per il monitoraggio continuo sarebbe stato sufficiente richiedere al cliente di produrre gli ultimi estratti conto avvisando che in mancanza – decorso un termine ragionevole – avrebbe provveduto al blocco delle carte e/o alla revoca delle stesse.

Nessuna ragione ulteriore, infatti, viene addotta sia per il blocco delle carte sia per il fatto che lo stesso non sia stato preceduto quanto meno da un congruo termine di preavviso (cfr. Collegio di Roma, dec. n. 3197/2024 e dec. n. 15809/2020).

D'altronde, il blocco (anche senza preavviso) avrebbe potuto essere giustificato qualora l'intermediario avesse rilevato un aumento del rischio. Ma tale situazione sarebbe potuta emergere soltanto dopo la valutazione e non certo prima o all'esito di altre verifiche (ad es. presso i SIC). La repentina

sospensione delle carte (peraltro, dopo poco tempo dal loro rilascio) per la continua verifica del rischio sembra invero far emergere una prassi non in linea con la normale operatività del servizio che l'intermediario deve garantire al cliente. Il blocco degli strumenti di pagamento può essere infatti previsto contrattualmente nel rispetto di quanto disposto dall'art. 6, commi 2 e 3, D.lgs. 11/2010 che tipizza i giustificati motivi del blocco e anche della connessa informativa al cliente.

Nel caso di specie, nessun giustificato motivo è stato addotto per il blocco (e tale non può essere ritenuto ex se il monitoraggio continuo del rischio che costituisce un obbligo per l'intermediario, ma soltanto l'evidenza dell'aumento del rischio) e, tantomeno, per la carenza di preavviso, posto che l'informativa è stata fornita contestualmente al blocco delle carte.

**8.-** Infine, il ricorrente formula domanda risarcitoria a titolo di danno patrimoniale e non patrimoniale patito come conseguenza dell'illegittima sospensione degli strumenti di pagamento.

Tuttavia, l'intermediario ha dimostrato di aver riattivato le carte non appena ha ricevuto gli estratti conto per la verifica. Infatti, il cliente ha trasmesso inizialmente tali documenti oscurando integralmente le spese in tal modo non consentendo alcuna valutazione del rischio da parte dell'intermediario e per ciò stesso consentendo che il blocco si protraesse nel tempo.

Per tale motivo, la domanda risarcitoria non può essere accolta.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per aver omesso di dare specifiche informazioni sulla sospensione degli strumenti di pagamento. Respinge nel resto.**

**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 e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE