

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Seduta del 26/02/2026

FATTO

Con ricorso pervenuto il 28.11.2025 il ricorrente riferisce di avere ricevuto una comunicazione di sospensione del proprio c/c per ragioni di sicurezza. Nonostante i contatti immediati con la banca e le assicurazioni sullo sblocco, anche dopo lo storno di tre bonifici compilati in modo irregolare, il conto risulta ancora bloccato. La banca aveva comunicato, l'8.10.2025, che le verifiche interne erano ancora in corso e che il conto non poteva ancora essere sbloccato. Il ricorrente presentava un esposto in data 27.10.2025, al quale la banca rispondeva affermando che il blocco è avvenuto a seguito di un recall con causale frode e sostenendo che il cliente avrebbe negato l'autorizzazione allo storno in più occasioni. Ad oggi il ricorrente non ha ricevuto alcuna comunicazione scritta. Subito dopo il blocco ha prestato consenso allo storno durante il primo contatto telefonico. Solo alla chiamata ricevuta a fine ottobre non ha dato il consenso trattandosi di un bonifico differente. La banca non fornisce alcuna tracciabilità delle chiamate citate nei propri riscontri. La prima risposta della banca risulta insoddisfacente mentre la seconda è incompleta e non documentata. Inoltre, tramite la messaggistica interna all'app, la banca aveva proposto al cliente il recesso del contratto inviandogli i moduli da compilare. Tuttavia, dopo la chiamata avvenuta a fine ottobre, l'operatore telefonico non ha riscontrato alcuna richiesta, né domanda di recesso.

Con il ricorso, chiede formalmente all'Arbitro Bancario Finanziario di ottenere dall'intermediario puntuali chiarimenti in merito alle motivazioni del perdurante blocco del conto corrente intestato e, conseguentemente, di ordinare allo stesso intermediario lo sblocco immediato del rapporto, con restituzione al ricorrente della piena disponibilità delle proprie risorse economiche. Chiede altresì il

risarcimento dei danni già causati dal protrarsi ingiustificato del blocco del conto corrente, che quantifica in € 5.000,00.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Fornisce in primo luogo una ricostruzione dell'accaduto. Il ricorrente è titolare di un conto corrente aperto in data 30.11.2024. In data 4 settembre 2025; in seguito alla rilevazione di movimenti sospetti, la banca provvedeva ad apporre un blocco cautelativo sul rapporto in oggetto, dandone al cliente tempestiva comunicazione. Pervenivano ulteriori accrediti e richieste di recall con causale "frode", per cui la banca programmava appositi contatti telefonici con il cliente, il quale non autorizzava i relativi storni. A fronte delle anomalie sopra rilevate ed in seguito alle proprie valutazioni interne, la banca provvedeva, in data 1° ottobre 2025, ad autorizzare il recesso immediato dai prodotti del cliente. Tale decisione veniva momentaneamente sospesa, in attesa di eventuale richiesta di sequestro del saldo di conto corrente da parte delle autorità procedenti, a fronte delle segnalazioni di frode pervenute da altri istituti. In data 27 settembre 2025 e 27 ottobre 2025 il cliente presentava reclamo ed esposto, lamentando il blocco in oggetto. In data 8 ottobre 2025 la banca provvedeva a fornire riscontro al cliente, chiarendo che il conto corrente non poteva essere momentaneamente sbloccato per via di alcuni controlli che la banca stava effettuando sulla posizione e che sarebbe stata cura della stessa fornire le opportune informazioni una volta terminati i controlli di sicurezza in corso. In data 26 novembre 2025, la banca forniva ulteriori dettagli in merito alle ragioni del blocco, chiarendo anche di aver ricevuto recall con causale "frode" e informazioni discordanti e che sarebbe seguita una comunicazione specifica. In data 10 gennaio 2026 la banca inviava al ricorrente comunicazione di recesso immediato dal citato rapporto di conto corrente tramite raccomandata a/r, inviata all'indirizzo del cliente.

Quanto al ricorso, l'intermediario ne eccepisce l'inammissibilità rispetto alla richiesta di imporre la rimozione del blocco apposto al conto corrente, in quanto la stessa sarebbe tesa a conseguire una pronuncia costitutiva ovvero di condanna all'esecuzione di un c.d. *facere infungibile*.

Nel merito, argomenta quanto segue.

Il blocco del Conto Corrente è stato apposto previo invio di apposita comunicazione al Cliente e nell'ambito delle attività di controllo e monitoraggio messe in atto dalla banca.

Le motivazioni sottese al predetto blocco sono state già ostese al cliente, nel limite del possibile, e con la precisazione che vi erano ancora verifiche in corso e che avrebbe ricevuto una comunicazione specifica. Infine, con riguardo alle motivazioni del recesso immediato, ribadisce come siano state rilevate ripetutamente alcune anomalie nell'utilizzo del rapporto da parte del cliente, che hanno indotto la banca a decidere di bloccare inizialmente il rapporto per poi, successivamente, dopo avere approfondito le verifiche del caso, procedere al recesso.

Quanto alla richiesta di risarcimento danni, l'intermediario afferma che essa risulta completamente priva di fondamento e di supporto probatorio

Con replica e controreplica, le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie ragioni.

DIRITTO

La controversia attiene al blocco e al successivo recesso dell'intermediario da un rapporto di conto corrente.

Le domande del ricorrente sono le seguenti:

- fornire puntuali chiarimenti in merito alle motivazioni del blocco del conto corrente;
- procedere alla rimozione del blocco;
- restituire al ricorrente, a seguito del recesso, la piena disponibilità delle proprie risorse economiche;
- condannare l'intermediario al risarcimento dei danni, quantificati in € 5.000,00

In via preliminare, rileva il Collegio che la domanda formulata con il ricorso ha in parte per oggetto un *facere* infungibile dell'intermediario, chiedendosi all'Arbitro di ordinare lo sblocco del conto.

Come è noto, le “*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*” circoscrivono la competenza dell’ABF alle questioni “*aventi ad oggetto l’accertamento di diritti, obblighi e facoltà*” (Sez. I, § 4). Tuttavia, secondo gli orientamenti dei Collegi dell’ABF, in un’ottica di *favor* per il cliente, la domanda costitutiva, che potrebbe essere dichiarata inammissibile, può essere riqualificata come di “mero” accertamento al fine di decidere nel merito il ricorso, quando il *petitum* e la *causa petendi* siano sufficientemente determinati. Nel caso di specie, pertanto, il Collegio valuterà la legittimità della condotta dell’intermediario e le connesse domande di restituzione del saldo del conto corrente e risarcitoria. In nessun caso, anche laddove dovesse trovare fondato il ricorso, potrà ordinare all’intermediario di riallacciare la relazione contrattuale.

Il ricorrente contesta il blocco apposto dall’intermediario al conto corrente a lui intestato, del quale non gli sarebbero state fornite adeguate motivazioni. Contesta anche il mancato trasferimento delle somme giacenti sul conto corrente a seguito dell’esercizio del diritto recesso da parte dell’intermediario.

Il blocco è stato effettuato in data 4 settembre 2025, in seguito alla rilevazione di movimenti sospetti, e prontamente comunicato per mail. Dall’evidenza prodotta dall’intermediario si desume che il blocco è avvenuto per “frode”.

L’intermediario riferisce che pervenivano ulteriori accrediti e richieste di recall con causale “frode”, per cui programmava appositi contatti telefonici con il cliente, il quale non autorizzava i relativi storni.

Sul punto, si fa presente che sebbene non vi sia prova degli accrediti e delle relative richieste di recall, né evidenza dei contatti telefonici con il cliente, tali assunti sono stati confermati dalle dichiarazioni rese in sede di ricorso.

Da ciò si può dedurre che il blocco sia stato effettivamente attuato per ragioni cautelative e che queste fossero divenute note al cliente, attraverso i contatti avuto con l’intermediario e le richieste da questo rivoltegli. D’altro canto, in data 1.10.2025 (e non 10 gennaio 2026 come riferito dall’intermediario), la banca inviava al ricorrente comunicazione di recesso immediato dal citato rapporto di conto corrente tramite raccomandata a/r. Con tale comunicazione riferiva che erano state riscontrate alcune anomalie nell’utilizzo del rapporto e, in virtù delle condizioni contrattuali del servizio, si avvaleva della facoltà di recesso con effetto immediato. In quella occasione, riferiva le modalità con cui effettuare il trasferimento delle giacenze sul conto verso altro IBAN.

Il ricorrente riferisce di aver compilato i moduli del recesso e in sede di controrepliche specifica di non aver ricevuto ancora l’accredito del saldo sull’IBAN indicato.

Orbene, se nulla si può eccepire all’intermediario sull’effettuazione del blocco, la decisione di recedere dal rapporto e le comunicazioni inviate al cliente, non conforme ai canoni di correttezza appare, invece, il comportamento dell’intermediario successivo alla cessazione del rapporto. Attraverso gli screenshot della chat dell’intermediario depositati dal ricorrente, si riscontra il suo faticoso tentativo di ottenere il rilascio delle somme giacenti sul conto. Le risposte fornitegli da diversi operatori appaiono stereotipate, mai informate delle comunicazioni precedenti e varianti nel contenuto (ora gli viene riferito che le somme gli saranno consegnate entro 45 giorni, ora entro sessanta giorni, e così via). Ritiene il Collegio che tale comportamento dilatorio sia contrario ai canoni di correttezza e trasparenza e dispone, laddove nelle more non sia già avvenuta, che l’intermediario restituisca senza ulteriore indugio le somme giacenti sul conto del cliente.

Il ricorrente chiede anche che l’intermediario sia tenuto a risarcire i danni, che quantifica in € 5.000,00. Il Collegio, pur censurando la condotta defatigatoria della banca in sede di restituzione del saldo del conto, non può accogliere la domanda risarcitoria, in quanto il ricorrente non ha fornito alcuna prova dell’*an* e del *quantum* dei danni subiti.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto a restituire le somme giacenti sul conto.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE