

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	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 RAFFAELE PICARO

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Parte ricorrente lamenta l'illegittimità del blocco del conto corrente e del recesso operati dalla banca convenuta e chiede il risarcimento del danno provocato dalle indicate condotte. Riferisce che, in data 1.8.2025, provava a utilizzare la carta collegata al conto acceso con la resistente per effettuare un pagamento, che non risultava funzionare. Recatasi in banca per avere chiarimenti, le comunicavano l'avvenuto recesso unilaterale dal conto non essendo stato possibile aggiornare il modulo di adeguata verifica, scaduto il 31.7.2025. Recatasi nuovamente presso la filiale dell'intermediario, l'addetta le sottoponeva il modulo di chiusura del conto che l'istante rifiutava di firmare perché non le veniva esibita. In questa circostanza apprendeva anche che tutti i RID erano stati scollegati dal conto; inoltre, la funzionaria dell'intermediario le tagliava il bancomat e il libretto assegni che nel frattempo aveva appoggiato sulla scrivania. Dopo circa un'ora riceveva una telefonata dalla banca con cui le veniva comunicato che le era stato sbloccato il conto per prelevare. Nonostante il reclamo, la banca continua ad addebitare spese sul conto. Lamenta la mancata notifica del recesso e la revoca arbitraria di tutti i servizi collegati al conto. Per questi motivi, chiede di accertare l'illegittimità della condotta della banca e il risarcimento del danno per un importo di € 2.500,00.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, riferisce quanto segue: - la ricorrente risulta intestataria di un rapporto di conto corrente acceso il 26.5.2023; - in data 3.7.2023, sottoscriveva un contratto per il rilascio di una carta di debito; - con missiva A/R del 26.6.2025, comunicava alla ricorrente la necessità di aggiornare le informazioni rese dalla cliente ai fini di ottemperare agli obblighi normativi imposti dal

Decreto Legislativo 231/2007, e, a tale scopo, la invitava a recarsi presso la filiale di riferimento, preavvisando che, in caso di mancato rinnovo dell'intervista necessaria all'adeguata verifica entro il 30.7.2025, avrebbe dovuto provvedere al blocco di tutti i rapporti in corso; - la ricorrente non dava seguito alla comunicazione e, quindi, con lettera del 31.7.2025, le veniva comunicato il recesso dal rapporto di conto corrente e da ogni altro servizio connesso, decorsi due mesi dalla ricezione della comunicazione; - il 4.8.2025, la ricorrente si recava presso l'agenzia di riferimento per lamentare l'impossibilità di utilizzo della carta di debito, e in tale circostanza, il personale confermava l'avvenuto blocco dei rapporti; - anche in tale occasione, la ricorrente non rendeva le informazioni richieste e, inoltre, manifestava al personale la propria volontà di aderire alla chiusura dei rapporti e di voler procedere con il trasferimento dei servizi di pagamento presso altro istituto, ma, non avendo con sé la carta di debito e il libretto degli assegni, veniva fissato tra le parti un appuntamento per il giorno successivo; - il 5.8.2025, la ricorrente si presentava in filiale e provvedeva alla restituzione della carta di debito e del libretto degli assegni, coerentemente con la volontà di chiudere il conto, e, pertanto, si dava seguito alla richiesta confermata mediante la restituzione dei predetti strumenti di pagamento; - tuttavia, al momento dell'apposizione della sottoscrizione necessaria alla chiusura del conto, la ricorrente manifestava riserve sull'opportunità di estinguere il conto in quel momento e sul fatto che ciò risultasse effettuato per propria iniziativa, in contraddizione con quanto espresso fino a quel momento, e chiedeva di poter ritirare solamente gli importi presenti sul conto, senza proseguire nell'estinzione del rapporto; - il personale della filiale, pertanto, a fronte del repentino ripensamento da parte della ricorrente, esprimeva a quest'ultima la necessità di provvedere a fornire le informazioni, sino ad allora mai ottenute, allo scopo di adempiere agli obblighi di adeguata verifica; - la ricorrente rendeva l'informativa e il conto corrente riprendeva la regolare operatività; - in data 26.8.2025, la cliente prelevava l'intero saldo disponibile, pari ad euro 1.400,00; - il conto risulta, ad oggi, regolarmente attivo, e allo stesso vengono applicati i costi previsti dalle disposizioni del contratto di conto corrente. Tanto riferito e dedotto, l'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'incompetenza dell'Arbitro a pronunciarsi sulla domanda di parte ricorrente in quanto rivolta all'emissione di un giudizio a censura del comportamento della banca, mentre le disposizioni della Banca d'Italia riservano alla sua competenza soltanto le controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Nel merito, chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Preliminarmente, va scrutinata l'eccezione d'inammissibilità dell'intermediario per cui il provvedimento sarebbe diretto ad ottenere una mera censura dell'operato della banca, trascendente la competenza per materia dell'Arbitro.

L'eccezione è infondata e va rigettata. Invero, per costante orientamento dei Collegi, possono essere censurati innanzi all'Arbitro i comportamenti asseritamente scorretti tenuti dall'intermediario nelle materie che rientrano nella sua competenza.

Passando al merito della vicenda, la ricorrente rappresenta che, in data 1.8.2025, non riusciva ad utilizzare la carta collegata al conto. A seguito delle interlocuzioni intercorse con la banca, apprendeva che il conto era stato sospeso a causa del mancato aggiornamento del questionario di adeguata verifica della clientela e, per le stesse ragioni, l'intermediario aveva provveduto ad esercitare il recesso. La ricorrente nega di aver ricevuto alcuna comunicazione di preavviso. In senso contrario, parte resistente riferisce di aver inviato, in data 26 giugno 2025, una raccomandata A/R con cui manifestava la necessità di aggiornare le informazioni sull'adeguata verifica della clientela, invitando la ricorrente a recarsi presso la propria filiale. Nella stessa comunicazione avvisava che, in caso di mancato aggiornamento dell'adeguata verifica nel termine del 30 luglio 2025, avrebbe operato il blocco di tutti i rapporti in corso. In difetto di aggiornamento, la banca, con missiva del 31 luglio 2025, comunicava il recesso, con efficacia dal sessantesimo giorno successivo alla ricezione della comunicazione. In data

4.8.2024, la ricorrente si recava presso l'agenzia di riferimento per lamentare l'impossibilità di utilizzo della carta di debito e, il giorno successivo, avrebbe reso l'informativa richiesta, con conseguente sblocco del conto che, a tutt'oggi, risulta operativo.

Nel caso in cui il blocco o il recesso dipende dal mancato aggiornamento degli obblighi di adeguata verifica, i Collegi territoriali, nel ribadire che il blocco o il recesso disposto dall'intermediario costituisce adempimento di un obbligo di legge, hanno rammentato che l'intermediario è tenuto a fornire al cliente una compiuta informativa sulle conseguenze derivanti dall'impossibilità di completare l'adeguata verifica (cfr. Collegio di Milano, dec. n. 488/2015).

Nel caso di specie, risulta che l'intermediario, con la missiva del 26 giugno 2025, che produce unitamente alla ricevuta della raccomandata A/R, abbia rappresentato alla ricorrente che il mancato aggiornamento della informativa antiriciclaggio avrebbe comportato la sospensione del rapporto, pacificamente avvenuto ad agosto 2025.

Per altro verso, *«la ricorrente non ha dimostrato – come certamente era suo onere – di aver ottemperato alle richieste di integrazione informativa avanzate dall'intermediario»* (Collegio di Palermo, decisione n. 6437/2023); piuttosto, nelle repliche, dichiara di aver ricevuto, a novembre 2025, un sms che la informava della presenza di un saldo negativo e, inoltre, chiede la chiusura del conto, così confermando la successiva riattivazione e l'operatività dello stesso.

A ciò si aggiunga che l'odierna istante, su cui grava l'onere di allegare e provare l'*an* e il *quantum* dei danni asseritamente patiti (cfr., Collegio di Roma, dec. n. 12040/2023), non fornisce alcuna evidenza dei presunti addebiti che la banca avrebbe operato in costanza di sospensione del rapporto, né chiarisce quali ulteriori pregiudizi avrebbe subito a seguito del blocco del rapporto.

Alla luce di quanto esposto, la domanda di parte ricorrente non merita accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE