

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- È titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto.
- Il 14/10/2025 l'intermediario le ha comunicato l'avvio di verifiche sull'operatività del proprio conto corrente, affermando in modo generico che nel periodo compreso tra il 10/02/2024 e il 09/08/2025 sarebbero stati accreditati su detto conto n. 30 bonifici per un importo complessivo di € 464.332,72.
- L'intermediario ha precisato che i suddetti bonifici erano stati disposti dalla stessa ricorrente da conti correnti accesi presso altre banche.

- L'intermediario le ha pertanto chiesto la documentazione giustificativa dell'origine dei fondi, facendo un generico riferimento a documenti quali buste paga, contratti di lavoro, dichiarazioni dei redditi e altra documentazione idonea a dimostrare la sua "capacità economica", riferendo che, in assenza di produzione di tale documentazione, avrebbe esercitato il diritto di recesso dal contratto.
- Con comunicazioni del 14/10/25, 15/10/25 e 16/10/25 ha chiarito che tali movimentazioni costituivano trasferimenti e giroconti da altri conti a lei intestati, finalizzati a una migliore gestione del risparmio e all'ottimizzazione delle condizioni sui conti deposito.
- Il conteggio effettuato dall'intermediario, relativo all'importo totale dei bonifici, era errato, così come il numero totale degli stessi.
- Ha pertanto chiesto, in più occasioni, che l'intermediario le producesse l'elenco dettagliato delle operazioni di bonifico e le riferisse il criterio di calcolo utilizzato per determinare l'importo di € 464.332,72, nonché informazioni sull'istruttoria in corso.
- L'intermediario non ha mai fornito riscontro.
- Con comunicazione del 2/12/2025, l'intermediario le ha comunicato che la documentazione prodotta era stata ritenuta valida e che il conto era totalmente operativo, senza fornire alcun chiarimento su quanto richiesto.
- Parte ricorrente chiede che: si dichiarino le violazioni da parte della banca degli obblighi di trasparenza, correttezza e buona fede; si accerti l'ingiustificato ritardo e l'inadeguatezza della risposta al reclamo del 16/10/2025; si disponga il rimborso del contributo di € 20; che si valuti "il riconoscimento di un ristoro equitativo, anche in via simbolica (€ 200,00), in relazione al disagio, all'incertezza e al tempo ingiustificatamente impiegato" nella presente vicenda.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Il 14/10/2025, in seguito allo svolgimento di analisi interne in materia di monitoraggio della clientela e della normativa antiriciclaggio, ha inviato alla ricorrente richiesta di documentazione giustificativa relativa all'operatività del conto corrente.
- Le analisi sono scaturite dalla discrepanza tra l'operatività annuale della ricorrente e quanto dichiarato in fase di on-boarding relativamente alla "principale fonte di reddito" e al "reddito netto annuo" (pensionato con reddito tra € 15.000 e € 20.000).
- La ricorrente ha fornito chiarimenti sulla provenienza dei bonifici oggetto di analisi nonché la documentazione necessaria per completare le verifiche, che si sono pertanto concluse positivamente.
- Nonostante ciò, la ricorrente ha presentato formale reclamo, al quale ha fornito riscontro nelle tempistiche previste dalla normativa, confermando nuovamente la corretta e positiva conclusione dell'analisi.
- Tanto le analisi quanto le richieste documentali rivolte alla ricorrente non hanno comportato alcuna necessità di blocco del conto o compromissione degli strumenti bancari a disposizione.
- È impossibilitato a fornire il fascicolo AML del monitoraggio della clientela, poiché contiene analisi riservate ai sensi del d.lgs. n. 231/2007.

- Quanto alla richiesta di risarcimento del danno, la ricorrente non fornisce alcuna prova del documento subito.
- L'intermediario chiede che si dichiari il ricorso inammissibile per cessazione della materia del contendere.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Si riporta a quanto già rilevato e contestato in sede di ricorso, precisando che già in data 11/02/2025 aveva espressamente comunicato all'intermediario la propria intenzione di trasferire parte o tutti i fondi verso altri istituti bancari in ragione di condizioni di tasso più favorevoli, circostanza che spiega in modo coerente e trasparente i ripetuti bonifici in uscita e in entrata dal conto acceso presso il convenuto.

In sede di controrepliche l'intermediario si riporta a quanto già rilevato in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente domanda l'accertamento della violazione della normativa a tutela della trasparenza e del canone di buona fede e correttezza da parte dell'intermediario convenuto, nella gestione delle verifiche sull'operatività del suo conto corrente, avviate il 14/10/2025, e domanda pertanto il risarcimento del conseguente danno morale, individuato nell'incertezza e nei disagi subiti a causa della condotta dell'intermediario, quantificato in € 200,00 (€ 250,00 nelle repliche), ovvero in altro importo "simbolico" equitativamente determinato dal Collegio.

Nel dettaglio, le doglianze della ricorrente riguardano la violazione della normativa sulla trasparenza, dal momento che l'intermediario non ha fornito l'elenco completo delle movimentazioni sospette né il criterio di calcolo utilizzato per determinare il relativo ammontare, impedendole così di potere collaborare in maniera puntuale e coerente; la violazione della buona fede e correttezza nei rapporti contrattuali, dal momento che l'intermediario non ha chiarito né corretto le incongruenze da lei rilevate riguardo al numero e all'importo dei bonifici, rifiutando qualsiasi chiarimento sul punto, anche in sede di riscontro al reclamo; il ritardo nel riscontro al suo reclamo, dal momento che l'intermediario ha risposto dopo 57 giorni: seppure abbia formalmente rispettato il termine massimo per il riscontro, il ritardo risulta comunque ingiustificato anche in considerazione del prospettato recesso dal contratto paventato dal convenuto nelle sue comunicazioni; la violazione del principio di proporzionalità, dal momento che l'intermediario ha richiesto documenti sul suo reddito e sulla sua storia lavorativa eccedenti quanto strettamente necessario ai fini delle verifiche in corso, peraltro riguardanti movimentazioni integralmente tracciabili.

Il convenuto eccepisce la positiva conclusione delle verifiche sull'operatività del conto e la conseguente assenza di danno in capo alla ricorrente, la quale, peraltro, non fornisce alcuna prova del documento patito.

In base alla ricostruzione offerta dalle parti, in data 14/10/2025 parte resistente ha avviato delle verifiche sull'operatività del conto della ricorrente, domandando a quest'ultima di fornire

documentazione atta a giustificare n. 30 bonifici in entrata, provenienti da altri conti dell'istante accesi presso altri istituti bancari. Con la comunicazione di pari data l'intermediario informava la ricorrente che, in caso di mancata produzione della documentazione richiesta, avrebbe esercitato il diritto di recesso dal contratto. La ricorrente ha fornito un primo riscontro a tale richiesta lo stesso 14/10/2025, precisando che la somma movimentata con i n. 30 bonifici non rappresenta "un patrimonio bensì, la sommatoria lorda di trasferimenti in entrata e in uscita tra conti" a lei intestati. Sono intervenute successive comunicazioni tra la ricorrente e il servizio clienti nelle seguenti date: 15/10/2025 (l'intermediario precisa che è tenuto a fare verifiche e che la ricorrente deve fornire alcuni documenti per dimostrare l'origine dei fondi) e 16/10/2025 (l'intermediario ribadisce la necessità di dimostrare la capacità economica da parte della ricorrente, la quale altrimenti rischia il blocco dell'operatività del conto). Nel reclamo presentato dalla ricorrente in data 16/10/2025 sono contenute le medesime censure mosse con il ricorso. È in atti anche il riscontro al reclamo da parte del convenuto, datato 12/12/2025, nel quale si dà atto alla ricorrente della positiva chiusura delle verifiche in ragione della sufficienza e idoneità della documentazione da prodotta dalla stessa.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma che le proprie verifiche sono state originate dalla discrepanza tra l'ingente movimentazione derivante dai bonifici e il reddito dichiarato in fase di on boarding (reddito derivante da pensione tra € 15.000 ed € 20.000). Inoltre, si segnala quanto dispone la già citata "Informativa sulla protezione dei dati personali e dichiarazione di attività economica" in punto di prevenzione del riciclaggio. Per completezza, si richiama l'art. 6 della legge spagnola n. 10/2010 "Monitoraggio continuo della relazione d'affari": "I soggetti obbligati devono condurre un monitoraggio continuo della relazione d'affari, inclusa un'analisi delle transazioni effettuate nel corso della suddetta relazione, per garantire che le transazioni eseguite siano coerenti con la loro conoscenza del cliente, dell'attività e del profilo di rischio, inclusa la provenienza dei fondi, e per garantire che i documenti, i dati e le informazioni detenuti siano mantenuti aggiornati".

Pertanto, il Collegio osserva che le parti concordano sulla positiva chiusura delle verifiche sul conto avviate dall'intermediario. Questo ha gestito la procedura mediante un messaggio inviato dal servizio clienti, contenente il riferimento alle operazioni oggetto di verifica (periodo temporale, importo, provenienza) e la richiesta di fornire documentazione comprovante l'origine dei fondi, nonché l'espressa indicazione del termine di 30 giorni per provvedere alla relativa produzione, pena l'esercizio, da parte sua, del diritto di recesso. Nella comunicazione del 16/10/2025, il convenuto fa altresì espresso riferimento al fondamento normativo della richiesta (legge spagnola AML). Quanto alla richiesta di documentazione, di cui la ricorrente lamenta la mancanza di proporzione rispetto a quanto necessario ai fini della verifica, il Collegio rileva che la richiesta di documentazione contiene il riferimento a "buste paga, contratti di lavoro, storia lavorativa, dichiarazione dei redditi, ecc. nonché qualsiasi altra informazione utile a confermare la coerenza dell'operatività di cui sopra con il tuo profilo cliente", precisando che "(a) saranno considerati validi esclusivamente documenti ufficiali emessi dall'ente/società che ha disposto ciascun accredito, ovvero qualora non disponibili analoghi documenti che dimostrino a che titolo ciascun pagamento è stato accreditato; (b) l'importo indicato nei documenti di cui sopra deve corrispondere esattamente all'importo accreditato sul conto corrente". Con riferimento ai documenti, l'intermediario ha altresì precisato quanto segue: "puoi inviarci documento che attesti che ricevi la pensione. Ti informiamo che è necessario che tu possa dimostrare la tua capacità

economica, quindi l'origine dei fondi che hai ricevuto, altrimenti verrà bloccata l'operatività del tuo conto BBVA". Di conseguenza, l'intermediario ha fornito alla ricorrente la possibilità di produrre diversi documenti, alternativi tra loro, purché idonei a dimostrare l'origine dei fondi, ed ha altresì precisato che sarebbe stato sufficiente un documento attestante la percezione della pensione.

Quanto alla lamentata violazione del canone di trasparenza e di correttezza, il Collegio rileva che già in sede di primo riscontro del 14/10/2025 la ricorrente ha domandato al servizio clienti che le indicasse specificamente quali fossero le singole operazioni oggetto di verifica. Il 15/10/2025 l'intermediario ha risposto richiamando i dati dei bonifici indicati nella prima comunicazione. In risposta, lo stesso 15/10/25 parte ricorrente ha ribadito la richiesta di conoscere i dati delle operazioni oggetto di verifica nonché il criterio di calcolo adottato nel sommare tali movimenti. Sempre lo stesso giorno il servizio clienti ha comunicato di avere trasmesso le informazioni al dipartimento corrispondente. Il 16/10/2025 il servizio clienti ha fornito chiarimenti unicamente in punto di documentazione reddituale, e di conseguenza lo stesso 16/10/2025, la ricorrente ha presentato formale reclamo. In sede di riscontro al reclamo, il convenuto ha richiamato interamente quanto già rilevato dal servizio clienti sul numero di operazioni effettuate e sul totale oggetto di verifica.

Pertanto, il Collegio ritiene che la condotta dell'intermediario non possa essere censurabile ai sensi del canone di buona fede nell'esecuzione del contratto, tenuto conto dei tempi di risposta da parte del servizio clienti, del contenuto delle comunicazioni del servizio clienti e dei chiarimenti forniti alla ricorrente. Quanto al lamentato ritardo nel riscontro al reclamo, si rileva che il riscontro è del 12/12/2025 a fronte di un reclamo del 16/10/2025: risulta, quindi, rispettato il termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni ABF, come peraltro affermato anche dalla stessa ricorrente. Questa doglianza è dunque priva di fondamento: in questo caso, la risposta intervenuta poco prima del decorso del termine non ha arrecato alcun pregiudizio giuridicamente rilevante alla parte istante.

Parte ricorrente domanda altresì il risarcimento dei danni non patrimoniali derivanti dalla criticata condotta del convenuto, quantificati in € 200,00 (€ 250,00 nelle repliche) o in altra cifra simbolica equitativamente determinata dal Collegio. La ricorrente sostiene che tale danno sarebbe derivato dai disagi e dalle incertezze causati dalla condotta dell'intermediario. Null'altro evidenzia riguardo alla natura e all'entità di tali disagi. Il Collegio ritiene che l'acclarata legittimità della condotta dell'intermediario faccia venire meno il fondamento di detta richiesta risarcitoria. Ad ogni modo, si richiama l'orientamento dei Collegi secondo cui, in omaggio alla giurisprudenza di legittimità, il danno non patrimoniale può essere risarcito solo ove l'interesse leso abbia rilevanza costituzionale, la lesione dell'interesse leso sia grave, vale a dire che l'offesa superi una soglia di minima tollerabilità, e il danno non sia futile, cioè non consista in meri disagi o fastidi, tutti requisiti, questi, che non ricorrono nel caso in esame. È richiesta, altresì, prova dell'esistenza del danno stesso, non fornita nel caso di specie. Anche per queste ragioni questa domanda deve essere rigettata (cfr. Collegio di Bologna, n. 1125/2025; Collegio di Milano, n. 8432/2025).

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE