

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DILETTA FULCHERI

Seduta del 24/04/2026

FATTO

Con ricorso del 17.11.2025, il ricorrente riferisce di essere titolare di una carta di credito emessa dalla banca resistente. A marzo 2025 richiedeva una diversa carta di credito sempre emessa dalla resistente, dopo che gli operatori della banca gli avevano comunicato una promozione per la quale, spendendo € 12.000,00 nei primi 180 giorni dall'attivazione della carta, avrebbe ricevuto 180.000 punti accumulabili sul programma premio, utili a coprire un anno di quota associativa pari ad euro 720,00. Lamenta l'illegittimità del comportamento della resistente per aver omesso di precisare, in sede di emissione della carta, che non avrebbe potuto beneficiare della promozione, posto che già ne usufruiva di altra a valere su altra carta. Chiede l'importo di € 720,00 equivalente all'accredito dei 180.000 punti nel programma.

Con le controdeduzioni, l'intermediario riferisce che la precedente carta già rilasciata al ricorrente era già iscritta all'operazione a premi che permette di accumulare punti nel programma premio per richiedere premi o ottenere sconti e con la sottoscrizione della nuova carta accettava le condizioni che prevedono il pagamento di una quota mensile pari ad € 60,00 per un totale di € 720,00 all'anno; in fase di richiesta della carta, effettuata on-line, il ricorrente richiedeva di aderire all'offerta valida dal 13.02.2025 fino al 02.04.2025 che, come specificato nella nota informativa della promozione (all.4) prevedeva la ricezione di "...un Buono di 180.000 punti Programma premio spendendo € 12.000 nei primi 6 mesi a partire dalla data di emissione della Carta". Precisa che nella medesima nota informativa sulle condizioni dell'offerta era specificato che questa era riservata a chi al momento della richiesta non fosse, o non fosse stato negli ultimi 12 mesi, titolare di una Carta iscritta al programma premi. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia attiene il lamentato mancato accesso alla promozione a premi, conseguente all'attivazione di una carta di credito emessa dalla resistente.

Nello specifico, il ricorrente osserva che si sarebbe determinato a richiedere all'intermediario resistente una nuova carta a seguito di quanto pubblicizzato sul sito internet dell'intermediario ossia

la possibilità di accedere ad una promozione che prevedeva che, spendendo € 12.000,00 nei primi 180 giorni dall'attivazione della carta, avrebbe ricevuto 180.000 punti accumulabili sul programma premio equivalenti a € 720,00, utili a coprire un anno di quota associativa annuale.

Riferisce altresì che il servizio clienti aveva confermato l'applicabilità alla sua posizione della promozione; tuttavia, raggiunta la soglia di spesa indicata pari a € 12.000,00 nell'arco dei primi sei mesi dall'attivazione della carta senza ottenere l'accredito dei 18.000 punti utili a coprire la quota annuale di € 720,00, apprendeva solo successivamente di non avere diritto alla promozione.

La banca sul punto precisa che la promozione non era applicabile al ricorrente in quanto essa è riservata ai clienti che al momento della richiesta non fossero o non fossero stati titolari di una carta iscritta al programma premi negli ultimi 12 mesi, posto che era già titolare di altra carta, iscritta al programma premi, egli non poteva usufruire della promozione.

L'intermediario ha prodotto evidenza delle schermate del sito internet in cui risultavano le condizioni promozionali della nuova carta, accettate dal ricorrente, da cui si evince, cliccando sulla nota informativa che la promozione non si applicava a coloro che negli ultimi 12 mesi erano stati titolari di una carta già iscritta al programma premi.

Nel caso di specie, il ricorrente contesta l'esistenza della clausola quanto piuttosto di aver ricevuto un'informativa non corretta da parte del Servizio clienti al quale si sarebbe rivolto in via telefonica per avere conferma della promozione; tuttavia, essendo tali comunicazioni intervenute in forma orale non vi è prova dell'esistenza di tali rassicurazioni.

Per tali ragioni il ricorrente ha chiesto all'intermediario di produrre le registrazioni delle telefonate; di contro, l'intermediario ha negato la possibilità di produrle in quanto non tutte le telefonate sarebbero – come nel caso di specie - oggetto di registrazione.

Alla luce della valutazione complessiva degli elementi offerti, nonché della effettiva chiarezza dei termini e condizioni fornite dall'intermediario per l'accesso alla promozione ed in assenza di prova di senso contrario, il comportamento del intermediario si palesa legittimo e conforme ai propri doveri di correttezza e buona fede.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE