

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	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 MARCO MARINARO

Seduta del 09/01/2026

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- il ricorrente, già correntista presso l'intermediario resistente, in data 14/06/2025 chiudeva il proprio conto personale con l'intenzione di aprirne un altro.
- tuttavia, l'intermediario impediva l'apertura di un nuovo conto sostenendo che i dati personali del cliente sarebbero stati utilizzati per creare più conti personali, in violazione delle condizioni contrattuali.
- tale affermazione non corrisponde al vero, atteso che il ricorrente non ha mai aperto più di un conto personale, né fornito i suoi dati ad altri.
- in data 15/06/2025 il ricorrente presentava reclamo senza ricevere alcuna precisa motivazione del rifiuto opposto dall'intermediario all'apertura del nuovo conto.
- chiede pertanto l'accertamento della illegittimità del rifiuto all'apertura del conto e la condanna dell'intermediario a fornire i servizi richiesti o, in subordine, al risarcimento del danno.

L'intermediario resistente afferma ex adverso:

- in via preliminare eccepisce che il ricorrente ha trasmesso formale reclamo in data 15/06/2025 e ricorso in pari data, ossia prima ancora di aver ricevuto una risposta al reclamo e, quindi, senza attendere l'esito della relativa procedura.
- nel merito, rammentato di non esser destinatario di alcun obbligo a contrarre, evidenzia che, come risulta dall'Allegato B alle controdeduzioni, il ricorrente ha tentato di aprire numerosi conti retail mediante l'utilizzo dei propri dati personali in violazione quindi dei termini personali per i conti retail.

- il reiterato utilizzo dei dati del ricorrente si rinviene anche dall'apertura da parte dello stesso ricorrente, di conti di tipo business, in violazione di quanto previsto dall'articolo 2 dei "Business Terms".

- peraltro, come si evince dall'Allegato C - "Richieste apertura conto business", il ricorrente ha indicato nel campo "Industry" differenti tipologie di attività, pur allegando – nella maggior parte delle richieste (in alcuni casi senza alcuna allegazione) – la medesima visura camerale. Tale incongruenza, unitamente allo stato dell'attività dell'impresa che risulta essere "inattiva" (cfr. Allegato E - "Visura Societaria") ha sollevato ulteriori perplessità circa la buona fede delle richieste di aperture di conti da parte del ricorrente; ragion per cui dette richieste sono state rifiutate.

Con le repliche la parte ricorrente precisa quanto segue.

- Il conto corrente personale è stato regolarmente chiuso con l'assistenza del servizio clienti. Tale chiusura era finalizzata – come concordato con gli operatori – ad aprire immediatamente un nuovo conto con IBAN IT, senza dover attendere i tempi della migrazione automatica prevista dalla banca.

- Infatti, in data 15.06.2025 l'operatore "Chester" confermava l'assenza di blocchi sul profilo.

- Subito dopo la registrazione, tuttavia, l'account veniva bloccato con la generica motivazione "uso multiplo di dati personali", mai circostanziata o documentata.

- In seguito a reclamo formale, solo in data 15.07.2025 l'intermediario comunicava l'accoglimento dell'istanza e la riattivazione dell'account, circostanza mai verificatasi nei fatti.

- Ulteriori tentativi di on-boarding venivano respinti con la nuova motivazione di "mancata verifica identità", in netto contrasto con le precedenti comunicazioni di riattivazione.

- L'analista reclami "Marco" confermava che la chiusura iniziale era errata, riconosceva parzialmente il reclamo e proponeva un indennizzo di € 75,00, mai corrisposto.

Ad oggi, il ricorrente non ha potuto aprire un nuovo conto né ha ricevuto l'indennizzo promesso.

Non è altresì configurabile alcuna violazione dell'art. 2 dei "Business Terms", che risultano redatti esclusivamente in lingua inglese e sono pertanto inopponibili ex art. 9 del Codice del Consumo, il quale impone che tutte le informazioni destinate ai consumatori siano rese in lingua italiana.

Nelle controrepliche l'intermediario precisa quanto segue:

- in data 15 e in data 16 luglio 2025, a seguito di Reclamo, veniva comunicato che il conto era nuovamente funzionante e che pertanto si poteva procedere con la normale procedura di on-boarding al fine di continuare a utilizzare i servizi dell'intermediario.

Tale comunicazione risulta essere stata erroneamente trasmessa al ricorrente.

Infatti, in data 28 giugno 2025, il profilo del ricorrente era stato sottoposto a revisione – attività espressamente prevista dall'articolo 23 dei Termini personali. Tali verifiche avevano condotto ad una decisione negativa, comportando l'impossibilità per la scrivente di continuare ad erogare i propri servizi.

- La mancata corresponsione dell'importo di euro 75 (accordato in sede di reclamo) trova giustificazione nella volontà espressamente manifestata dal ricorrente, il quale ha espressamente indicato di voler ricevere l'importo riconosciuto non su un conto esterno, bensì esclusivamente su un conto dell'intermediario resistente una volta riattivato.

Alla luce di quanto rappresentato, invita il ricorrente a comunicare un conto esterno sul quale la scrivente procederà all'accredito delle somme dovute.

DIRITTO

Il ricorrente domanda l'accertamento dell'illegittimità del rifiuto opposto dall'intermediario alla richiesta di apertura di un conto corrente; chiede la condanna all'apertura o, in subordine, al pagamento di un risarcimento danni di 10.000,00 euro.

Il ricorrente dichiara nel modulo di ricorso di aver presentato reclamo in data 23.5.2025.

Tuttavia, i fatti da cui origina la controversia si sono svolti a partire dal successivo 14.6.2025.

Infatti, tra gli allegati al ricorso, il cliente produce un documento, denominato "Reclamo formale Chiusura e rifiuto riapertura conto personale", datato 15.6.2025 – ossia lo stesso giorno di presentazione del ricorso - contenente una missiva indirizzata al competente servizio reclami dell'intermediario.

A tale reclamo faceva seguito un messaggio automatico di presa in carico delle ore 1.26 del 15.6.2025, ove si precisava che entro 15 giorni il reclamo sarebbe stato riscontrato.

A distanza di alcune ore il cliente inviava una integrazione al reclamo, in cui intimava l'intermediario a dare riscontro entro 15 giorni, pena la proposizione di un ricorso innanzi all'ABF.

Alle 19.22 il ricorrente indirizzava una comunicazione anche al servizio di assistenza clienti dell'intermediario (indirizzo email: help@.....com), cui verosimilmente inoltrava le doglianze già avanzate al servizio reclami.

Il servizio assistenza clienti rispondeva con messaggio automatico di presa in carico delle 19.24 e poi con risposta delle 19.38 in cui si indicava la possibilità di inoltrare eventuale reclamo e che la richiesta di assistenza parallelamente avviata via chat dal ricorrente era stata evasa.

Alle 19.42 il ricorrente replicava al servizio assistenza, comunicando di aver già presentato ricorso all'ABF, nonostante il termine di 15 giorni già assegnato al servizio reclami dallo stesso ricorrente.

Sulla questione vengono in evidenza le Disposizioni ABF (SEZ. VI – “Procedimento e decisione” par. - 1. “Avvio del procedimento”) dispongono che: “Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario”.

In particolare, con riferimento ai servizi di pagamento, la disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari, sez. XI, par. 3 stabilisce che i tempi massimi di risposta “non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, l'intermediario non può rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative. L'intermediario individua nell'ambito delle procedure interne le situazioni eccezionali, allo stesso non imputabili, al ricorrere delle quali è possibile rispondere oltre il termine delle 15 giornate lavorative. È fatto salvo quanto previsto dall'articolo 14, comma 2 del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11”.

Al riguardo, si evidenzia che il conto corrente è stato oggetto di espressa qualifica alla stregua di un conto (e quindi di un servizio) di pagamento, da parte del Collegio di Coordinamento, con la decisione n.25/2024.

Ciò posto, il Collegio di Coordinamento, peraltro, aveva già precisato in precedenza che al mancato rispetto dello spatium temporis previsto per il riscontro del reclamo - ove non sia medio tempore intervenuto una “risposta negativa alle doglianze del cliente” - discende l'inammissibilità del ricorso (dec. 15400/2021).

In conclusione, ne deriva che il ricorrente, in forza del disposto normativo, nonché del canone generale di buona fede in executivis ex art. 1375 c.c., avrebbe dovuto attendere il termine di 15 giorni, previsto dalla disciplina di settore, prima della proposizione del ricorso innanzi all'ABF, pena l'inammissibilità del ricorso stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE