

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 14/01/2026

FATTO

Con ricorso del 18.7.2025, parte attrice riferisce che l'intermediario, presso il quale aveva acceso un conto corrente ed era titolare di una carta di credito, il 19.5.2025 le ha comunicato telefonicamente la volontà di recedere dal contratto relativo alla carta, assicurandola peraltro sulla possibilità di continuare a utilizzare i punti *membership* accumulati nel corso del rapporto. L'intermediario ha dato seguito alla telefonata inviando al cliente raccomandata in data 23.5.2025 e una missiva del 5.6.2025, con la quale ha comunicato il recesso dal rapporto, senza però precisarne le motivazioni. Già nel mese precedente, peraltro, l'intermediario aveva sospeso il servizio, impedendo così al cliente di utilizzare la carta. Parte ricorrente chiede che sia accertata l'illegittimità della condotta dell'intermediario, che sia restituito il credito giacente sulla carta al momento del recesso, che sia consentito l'utilizzo dei punti *membership rewards* o che, in alternativa, le sia riconosciuto l'equivalente corrispettivo in denaro.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario espone che, nel mese di aprile 2025, rilevato «un utilizzo della carta (...) superiore alla normale media di utilizzo mensile a livello di spese effettuate», riteneva di dover effettuare una valutazione aggiornata del rischio di credito del cliente: nell'ambito di tale attività di monitoraggio e valutazione, disponeva in via cautelativa la temporanea sospensione dell'utilizzo della carta, informando telefonicamente il cliente. Il 22.4.2025 inviava al cliente una comunicazione formale con la quale chiedeva specifica documentazione. All'esito dell'analisi e di una ulteriore valutazione del

merito creditizio, parte resistente decideva di recedere dal rapporto in data 19.5.2025, formalizzando tale determinazione con ulteriori missive. Il ricorrente sporgeva reclamo. Con note del 16 e 17.6, l'intermediario specificava che le iniziative intraprese rientravano nell'ambito dell'attività di monitoraggio del rischio di credito e ribadiva l'impossibilità di rimborsare i punti *membership* accumulati sulla carta, come previsto dal regolamento. Disponeva peraltro lo storno di due mensilità della quota annuale (per € 120,00). Rimborsava al cliente tale importo, unitamente al credito di euro 208,00 risultante dall'estratto conto di maggio 2025. Ciò precisato, l'intermediario ritiene di aver agito in conformità alle previsioni contrattuali, sia per quanto riguarda la temporanea sospensione del rapporto, sia con riferimento al successivo recesso. Ribadisce che le sue determinazioni sono motivate da una nuova valutazione del merito creditizio del cliente e del rischio di credito. Quanto ai punti *membership*, l'art. 7.1 chiarisce che, in caso di revoca, essi non possono essere utilizzati. Chiede il rigetto della domanda.

Le parti non hanno presentato né repliche né controrepliche.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro: «-) di accertare la violazione dei miei diritti contrattuali e informativi, come la violazione degli obblighi di trasparenza contrattuale da parte [dell'intermediario]; -) di ordinare all'[intermediario] il recupero, riaccredito o compensazione dei punti *membership reward* ingiustamente persi per notifica tardiva del recesso; in alternativa, il risarcimento equivalente economico al valore di mercato dei punti (es. *voucher*, premi viaggi, ecc.); -) la gestione e restituzione del credito residuo ancora presente sulla carta; -) valuti l'illegittimità del blocco preventivo della carta, avvenuto settimane prima del recesso, che ha causato una restrizione nell'uso del servizio senza giustificazione». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di «accertare e dichiarare la legittimità delle azioni poste in essere [dall'intermediario] in quanto conformi alle previsioni contrattuali e per l'effetto respingere le richieste del ricorrente».

DIRITTO

Il ricorrente contesta la legittimità della sospensione cautelativa e del successivo recesso dal rapporto disposti dall'intermediario con riferimento a una carta di pagamento, emessa il 22.3.2022. Con nota del 22.4.2025 l'intermediario ha informato il cliente di aver sospeso il rapporto per il tempo necessario ad effettuare una «verifica della situazione finanziaria relativa al conto carta», chiedendo al cliente di trasmettere determinata documentazione. Con lettera del 19.5.2025, ricevuta dal ricorrente il 10.6.2025, l'intermediario ha comunicato di voler recedere dal rapporto all'esito delle verifiche effettuate. In base alle dichiarazioni delle parti, la carta è stata revocata il 5.6.2025.

L'intermediario afferma di aver sospeso la carta, dopo aver rilevato un utilizzo dello strumento di pagamento superiore alla media dei mesi precedenti, al fine di effettuare verifiche sul merito creditizio del cliente e sul correlato rischio di credito, nonché di aver revocato la carta all'esito di tali valutazioni. Si osserva che sono presenti in atti solo gli estratti conto dei mesi di maggio, giugno e luglio 2025, per cui non è possibile ricostruire l'andamento storico del rapporto e l'utilizzo che il ricorrente faceva dello strumento di pagamento.

Quanto alla sospensione cautelativa del rapporto (applicata a partire da aprile 2025), in base all'art. 6 d.lgs. n. 11/2010 «il contratto quadro può prevedere il diritto del prestatore di servizi di pagamento di bloccare l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi» e, nel caso di specie, l'art. 29 del contratto attribuisce all'intermediario il diritto di «sospendere l'utilizzo della Carta (...) nonché i servizi collegati alla carta in qualsiasi momento e con effetto immediato qualora sussista un giustificato motivo»; tra le motivazioni indicate in via esemplificativa sono previsti la «variazione delle condizioni economiche e/o giuridiche del titolare» e «ammontare anomalo della spesa rispetto agli standard del titolare, prevenzione delle frodi». Nella menzionata nota del 22.4.2025 l'intermediario aveva inoltre informato il cliente che stava «procedendo ad una verifica della posizione finanziaria

relativa al conto carta riportato in oggetto, e lo facciamo tenendo conto di una molteplicità di fattori come le spese e lo storico dei pagamenti».

Quanto al recesso, si rileva che, ai sensi dell'art. 126-*septies*, comma 2, TUB, «il prestatore di servizi di pagamento può recedere da un contratto quadro a tempo indeterminato se ciò è previsto dal contratto e con un preavviso di almeno due mesi, secondo le modalità stabilite dalla Banca d'Italia». In linea con tale previsione, l'art. 31 del contratto attribuisce all'intermediario il diritto di revocare la carta con un preavviso scritto di 2 mesi. Nel caso di specie appare pacifico, però, che tale termine di preavviso non è stato rispettato, visto che parte resistente ha comunicato il recesso con missiva del 19.5.2025, ricevuta dal cliente il 10.6.2025 e la revoca è stata disposta con efficacia dal 5.6.2025.

Ciò posto, l'intermediario invoca l'ipotesi di recesso immediato per giustificato motivo. Al riguardo si osserva che l'art. 33, comma 2, lett. h) cod. cons. considera vessatorie le clausole contenute in contratti stipulati tra professionista e consumatore che consentono al professionista di recedere da contratti a tempo indeterminato senza un ragionevole preavviso, salvi i casi di recesso per giusta causa. In quest'ottica l'art. 31 del contratto consente all'intermediario di recedere con effetto immediato qualora sussista un "giustificato motivo", che può consistere nella «insolvenza, variazione delle condizioni economiche e/o dello stato giuridico del titolare tali da aumentare in maniera significativa il rischio di inadempimento».

In effetti, quello ricorrente in pratica integra il giustificato motivo esemplato nel contratto ma la comunicazione non è avvenuta nella nota di comunicazione della sospensione della carta. Infatti, nella comunicazione di sospensione del 22.4.2025 la banca ha affermato che «stiamo procedendo ad una verifica della posizione finanziaria relativa al conto carta riportato in oggetto, e lo facciamo tenendo conto di una molteplicità di fattori come le spese e lo storico dei pagamenti. Per tutta la durata della nostra verifica la sua carta e tutte le supplementari ad essa collegate saranno sospese, in conformità con il Regolamento Generale ****. Ciò significa che non potrà utilizzarla per l'acquisto di beni, prelievo di contanti o altri servizi fino a diversa comunicazione». Nella successiva comunicazione di recesso (del 19.5.2025), parte resistente ha espressamente richiamato le previsioni dell'art. 31 del contratto e ha precisato che «le azioni intraprese sui conti carta in oggetto rientrano nell'ambito di un'attività di monitoraggio continuo sul rischio di credito che [l'intermediario] effettua in ottemperanza alle vigenti norme in materia, sulla base di propri criteri tecnici. Cogliamo l'occasione per informarla, infatti, che le modalità di utilizzo di ciascun conto carta sono soggette a verifiche periodiche, finalizzate a monitorare la congruità di ogni singola spesa, rispetto alla valutazione iniziale del merito creditizio, effettuata in fase di emissione della carta, sulla base delle informazioni fornite nella relativa modulistica. Quanto sopra determina la necessità di un aggiornamento costante delle informazioni finanziarie già in nostro possesso proprio al fine di consentire una rivalutazione periodica della posizione di ogni conto carta. Pertanto, la invitiamo a non considerare quanto occorso come una mancanza di fiducia nei suoi riguardi, in quanto le azioni disposte sono finalizzate anche a tutelare, in via preventiva e cautelativa, la sua posizione onde evitare un sovra-indebitamento, come previsto dalle disposizioni di Banca d'Italia vigenti in materia e dalle migliori pratiche, promosse proprio dalla citata Autorità (cfr. sito della Banca d'Italia, Servizi al cittadino, Educazione finanziaria)».

Risulta evidente come la prima comunicazione, nella quale doveva essere spiegata l'esistenza del giustificato motivo, la descrizione risulta approssimativa e poco chiara, a differenza di quella *ex post* del recesso, in cui si riprendono anche le motivazioni della sospensione, stavolta però meglio individuate. Di qui il comportamento poco diligente dell'intermediario nel comunicare tempestivamente e chiaramente al cliente le ragioni della sospensione dell'utilizzo della carta.

Quanto alla richiesta di poter utilizzare i punti *membership*, si osserva che in base all'art. 7.1 del relativo regolamento, i punti non sono utilizzabili in caso di revoca della carta.

In ordine alla richiesta del ricorrente di ottenere il rimborso del credito residuo giacente sulla carta, l'intermediario documenta di aver rimborsato al cliente, oltre a due quote mensili del canone annuale (per € 120,00), anche il credito residuo su di essa giacente e risultante dall'estratto conto del mese di maggio 2025 (€ 208,00).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver tempestivamente informato il cliente circa i motivi della sospensione. Respinge nel resto.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE