

## PS12974 - REVOLUT-SERVIZI BANCARI E DI INVESTIMENTO

Provvedimento n. 31910

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 23 marzo 2026;

SENTITA la Relatrice, Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, "Codice del consumo");

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie nelle materie di tutela del consumatore e pubblicità ingannevole e comparativa", adottato dall'Autorità con delibera del 5 novembre 2024, n. 31356 (di seguito, "Regolamento");

VISTA la comunicazione del 1° luglio 2025, con cui è stato avviato il procedimento PS12974 nei confronti delle società Revolut Group Holdings Ltd, Revolut Bank UAB e Revolut Securities Europe UAB;

VISTO il proprio provvedimento del 1° luglio 2025, con il quale sono stati disposti gli accertamenti ispettivi, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del consumo, presso le sedi, anche secondarie, i locali e gli uffici di Revolut Bank UAB, nonché delle società da essa controllate;

TENUTO CONTO degli incontri svolti con Banca d'Italia nelle date 21 e 28 ottobre 2025 e 19 febbraio 2026 e dell'incontro svolto con la Commissione Nazionale per le Società e la Borsa in data 20 ottobre 2025, nel corso dei quali gli Uffici dell'Autorità hanno dato conto a tali enti degli accertamenti in corso;

VISTI gli atti del procedimento;

### I. LE PARTI

1. Revolut Group Holdings Ltd<sup>1</sup>, Revolut Bank UAB<sup>2</sup> e Revolut Securities Europe UAB<sup>3</sup> (di seguito, le "Parti", le "Società", il "Professionista" o "Revolut"), in qualità di professionisti, ai sensi dell'articolo 18, lett. b), del Codice del consumo, offrono servizi finanziari e bancari *fintech*.

2. Revolut Group Holdings Ltd, con sede nel Regno Unito, è la società capogruppo ed è vigilata quale *financial holding company* dalla *Prudential Regulation Authority* (PRA), della *Bank of England*. Nell'anno finanziario 2024, la società ha registrato un margine lordo pari a [1-5]\* miliardi di sterline e un risultato lordo economico prima delle imposte pari a [1-5] miliardi di sterline.

3. Revolut Bank UAB è una banca con sede legale a Vilnius (Lituania), autorizzata ad offrire servizi bancari e vigilata quale ente creditizio significativo dalla Banca centrale europea. Revolut Bank UAB ha istituito una succursale in Italia con sede legale a Milano, autorizzata e vigilata dalla Banca d'Italia. Nell'anno finanziario 2024, la società ha registrato un margine lordo pari a [1-5] miliardi di euro (proventi netti da interessi più proventi netti da commissioni) e un risultato lordo economico prima delle imposte pari a [101-500] milioni di euro.

4. Revolut Securities Europe UAB è un'impresa di investimento con sede legale a Vilnius (Lituania), autorizzata e regolamentata dalla Banca di Lituania. Revolut Securities Europe UAB offre servizi di investimento in Italia in regime di libera prestazione di servizi. Nell'anno finanziario 2024, la società ha registrato un margine lordo pari a [11 - 50] milioni di euro (da proventi netti da interessi e proventi netti da commissioni) e un risultato lordo economico prima delle imposte pari a [1-5] milioni di euro.

### II. LE PRATICHE COMMERCIALI

5. Il procedimento concerne i comportamenti posti in essere dal Professionista, consistenti in **tre distinte pratiche e in particolare:**

A) Con riferimento a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Securities Europe UAB, una pratica commerciale avente ad oggetto le modalità ingannevoli di presentazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche dei servizi di investimento offerti da Revolut. Nello specifico, in violazione degli articoli

<sup>1</sup> [Company Number nel registro delle imprese del Regno Unito: 12743269 (codice LEI 213800UIKMYZWWQ55E02).]

<sup>2</sup> [Codice Fiscale/P.IVA: 12372510961, (codice ABI n. 03669; codice LEI 485100NUOK3CEDCUTW40).]

<sup>3</sup> [Company code nel registro della Banca centrale Lituana: 305799582; numero di registrazione Consob: 5427 (codice LEI 9845001DE7E84FF54124).]

\* [Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

20, 21 e 22 del Codice del consumo, Revolut: (i) non ha fornito un'informativa chiara e trasparente circa la possibilità che le azioni acquistate dagli investitori potrebbero essere frazioni di azioni, e non azioni intere, con rilevanti differenze sotto il profilo dei diritti esercitabili e dei maggiori rischi assunti (*Condotta A1*); (ii) ha fornito informazioni non veritiere e/o fuorvianti in merito ai costi dei servizi di investimento (utilizzando *claim* quali "0% di commissioni"), data la presenza di ulteriori costi e considerato che gli investimenti effettuabili senza commissioni risultano significativamente circoscritti (*Condotta A2*);

**B)** Con riferimento a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, una pratica commerciale consistente nelle espressioni omissive e ambigue con cui sono state fornite informazioni rilevanti su condizioni, cause e modalità di sospensione e blocco del conto, nonché nelle modalità aggressive di blocco dei conti di pagamento, attuate senza un adeguato preavviso al titolare del conto e senza garantire un effettivo contraddittorio né un'adeguata assistenza nella fase di sospensione/blocco, determinando così l'impossibilità per i clienti, per periodi anche prolungati e talora indeterminati, di disporre delle somme giacenti sul conto e di fruire dei servizi ad esso connessi, ostacolando in tal modo altresì l'esercizio di loro diritti contrattuali, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo;

**C)** Con riferimento a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, nell'omissione di informazioni chiare ed esaustive in merito ai requisiti e alle tempistiche necessari per l'ottenimento di un IBAN italiano (con iniziali IT) e non un IBAN lituano (con iniziali LT), in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### III.1. L'iter del procedimento

**6.** In relazione alle condotte descritte, sulla base delle segnalazioni pervenute all'Autorità a partire dal mese di luglio 2024 e degli accertamenti preistruttori effettuati<sup>4</sup>, in data 1° luglio 2025 è stato avviato il procedimento istruttorio PS12974 nei confronti della società Revolut Group Holdings Ltd e delle controllate Revolut Bank UAB e Revolut Securities Europe UAB per possibile violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo<sup>5</sup>.

**7.** In data 8 luglio 2025 sono stati condotti accertamenti ispettivi presso la sede della succursale di Milano di Revolut Bank UAB<sup>6</sup>.

**8.** In data 31 luglio 2025<sup>7</sup>, è stato comunicato alle Parti l'accoglimento dell'istanza di proroga del termine per la presentazione della risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento, nonché del termine per la presentazione delle istanze di riservatezza e stralcio della documentazione ispettiva, dalle stesse richieste in data 28 luglio 2025<sup>8</sup>.

**9.** In data 9 settembre 2025<sup>9</sup>, le Parti hanno trasmesso una memoria difensiva e la risposta alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

**10.** In data 18 agosto 2025<sup>10</sup>, è stato comunicato alle Parti l'accoglimento dell'istanza di proroga della data di convocazione in audizione<sup>11</sup>.

**11.** In data 20 agosto 2025, le Parti sono state sentite in audizione<sup>12</sup>. Nel corso dell'audizione sono state formulate alle Società ulteriori richieste di informazioni che le stesse hanno riscontrato con la menzionata risposta dell'9 settembre 2025 e integrato in data 19 settembre 2025<sup>13</sup>.

**12.** In data 22 agosto 2025<sup>14</sup>, le Parti hanno presentato impegni, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo, volti a rimuovere i profili di scorrettezza delle pratiche commerciali oggetto di contestazione. Tale proposta di impegni è stata successivamente integrata in data 3 ottobre 2025<sup>15</sup>.

**13.** In data 20 ottobre 2025, gli Uffici hanno incontrato i rappresentanti della Commissione Nazionale per le Società e la Borsa (di seguito "CONSOB")<sup>16</sup>, in qualità di autorità di vigilanza competente in merito alle condotte relative ai servizi finanziari.

---

<sup>4</sup> [Cfr. risposte alle richieste di informazioni di cui al doc. 3 (prot. 2646 del 15/01/2025) e doc. 6 (prot. 10375 del 13/02/2025), nonché acquisizione di documentazioni agli atti di cui al doc.12. Si rappresenta che la numerazione dei documenti segue l'ordine indicato nell'indice del fascicolo.]

<sup>5</sup> [Doc. 18.]

<sup>6</sup> [Docc. 20-24 (Verbalis ispettivi e notifiche della comunicazione di avvio del procedimento prott. 55413, 55429 e 55440 dell'8/7/2025).]

<sup>7</sup> [Doc. 58 – prot. 63828 del 31/07/2025.]

<sup>8</sup> [Doc. 55 – prot. 61901 del 28/07/2025.]

<sup>9</sup> [Doc. 91 – prot. 73622 del 9/09/2025.]

<sup>10</sup> [Doc. 69 – prot. 68404 del 18/08/2025.]

<sup>11</sup> [Doc. 68 – prot. 68222 del 18/08/2025.]

<sup>12</sup> [Doc. 86 – Trasmissione verbale audizione – prot. 73323 del 8/09/2025]

<sup>13</sup> [Doc. 95 – prot. 77218 del 19/09/2025.]

<sup>14</sup> [Doc. 72 – prot. 69241 del 22/08/2025.]

<sup>15</sup> [Doc. 99 – prot. 81559 del 3/10/2025.]

<sup>16</sup> [Doc. 114.]

**14.** In data 21 e 28 ottobre 2025 e 19 febbraio 2026, gli Uffici hanno altresì incontrato i rappresentanti della Banca d'Italia, in qualità di autorità di regolazione e vigilanza competente in merito alle condotte relative ai servizi bancari<sup>17</sup>.

**15.** Nell'adunanza del 18 novembre 2025, l'Autorità ha esaminato la predetta proposta di impegni e ne ha deliberato il rigetto, in ragione dell'interesse dell'Autorità all'accertamento dell'infrazione nel caso di specie<sup>18</sup>.

**16.** In data 29 dicembre 2025<sup>19</sup>, è stato comunicato alle Parti l'accoglimento dell'istanza di proroga del termine per presentare osservazioni alla comunicazione di scioglimento del differimento di accesso ai documenti<sup>20</sup>.

**17.** In data 14 gennaio 2026, è stata comunicata alle Parti la conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 17, comma 1, del Regolamento, attraverso la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di 20 giorni per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio<sup>21</sup>.

**18.** In data 19 gennaio 2026 è stato comunicato alle Parti l'accoglimento dell'istanza di proroga, richiesta dalle medesime in data 16 gennaio 2026<sup>22</sup>, del termine per presentare controdeduzioni scritte alla comunicazione di contestazione degli addebiti<sup>23</sup>.

**19.** In data 10 febbraio 2026, è stata depositata la memoria conclusiva delle Parti contenente le controdeduzioni alla comunicazione di contestazione degli addebiti.

**20.** Le Parti hanno formulato istanze di accesso agli atti in data 11 luglio<sup>24</sup>, 28 luglio<sup>25</sup>, 8 settembre<sup>26</sup>, 19 novembre<sup>27</sup> 2025 e 15 gennaio 2026<sup>28</sup>, accolte con comunicazioni del 31 luglio<sup>29</sup>, 20 agosto<sup>30</sup>, 3 ottobre<sup>31</sup>, 26 novembre<sup>32</sup>2025 e 15 gennaio 2026<sup>33</sup>.

**21.** In data 11 febbraio 2025, è stata trasmessa la richiesta di parere alla Banca d'Italia<sup>34</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, alla CONSOB<sup>35</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, nonché all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, "AGCOM")<sup>36</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

**22.** L'AGCOM ha trasmesso il proprio parere in data 9 marzo 2026<sup>37</sup>.

**23.** La Banca d'Italia ha trasmesso il proprio parere in data 11 marzo 2026<sup>38</sup>.

**24.** La CONSOB ha trasmesso il proprio parere in data 13 marzo 2026<sup>39</sup>.

### **III.2. Gli elementi acquisiti**

**25.** Il procedimento trae origine da segnalazioni, ricevute da parte di alcuni consumatori e associazioni di categoria a tutela dei diritti dei consumatori, pervenute a partire dal mese di luglio 2024 e relative all'operato del Professionista con riferimento a ciascuna delle pratiche di cui al punto II del presente provvedimento.

#### **i. Pratica A)**

##### **Condotta A1**

**26.** Dalla denuncia trasmessa all'Autorità da un'associazione di consumatori<sup>40</sup>, è emerso che Revolut, nelle comunicazioni presenti sul proprio sito *web* italiano, non ha rappresentato in modo chiaro che il cliente che usufruisce dei servizi d'investimento può trovarsi ad acquistare frazioni di azioni di società, e non azioni intere. Secondo tale segnalazione, la distinzione è significativa, poiché le azioni frazionate presentano caratteristiche differenti rispetto alle azioni intere, ad esempio sotto il profilo dei diritti esercitabili, nonché

---

<sup>17</sup> [Doc. 114.]

<sup>18</sup> [Doc. 116 – prot. 96362 del 18/11/2025.]

<sup>19</sup> [Doc. 132 – prot. 108793 del 29/12/2025]

<sup>20</sup> [Doc. 130 – prot. 108508 del 23/12/2025.]

<sup>21</sup> [Doc. 138 – prot. 3250 del 14/01/2026.]

<sup>22</sup> [Doc. 142 – prot. 4206 del 16/01/2026. ]

<sup>23</sup> [Doc. 143 – prot. 4552 del 19/01/2026.]

<sup>24</sup> [Doc. 34 – prot. 56794 del 11/07/2025.]

<sup>25</sup> [Doc. 55 – prot. 61901 del 28/07/2025.]

<sup>26</sup> [Doc. 85 – prot. 73241 del 8/09/2025.]

<sup>27</sup> [Doc. 118 – prot. 96597 del 19/11/2025.]

<sup>28</sup> [Doc. 139 – prot. 3534 del 15/01/2026.]

<sup>29</sup> [Doc. 56bis – prot. 63721 del 31/07/2025.]

<sup>30</sup> [Doc. 71 – prot. 68745 del 20/08/2025.]

<sup>31</sup> [Doc. 98 – prot. 81566 del 3/10/2025.]

<sup>32</sup> [Doc. 122 – prot. 99175 del 26/11/2025.]

<sup>33</sup> [Doc. 141 – prot. 3767 del 15/01/2026.]

<sup>34</sup> [Doc. 147 – prot. 12805 dell'11/02/2026.]

<sup>35</sup> [Doc. 145 – prot. 12806 dell'11/02/2026.]

<sup>36</sup> [Doc. 146 – prot. 12804 dell'11/02/2026.]

<sup>37</sup> [Doc. 156 – prot. 21506 del 9/3/2026. ]

<sup>38</sup> [Doc. 158 – prot. 22770 dell'11/3/2026. ]

<sup>39</sup> [Doc. 160 – prot. 23307 del 13/3/2026. ]

<sup>40</sup> [Doc. 1.]

un livello di rischio maggiore, derivante dalla loro qualificazione come strumenti derivati della "sottostante" azione intera.

**27.** Nelle proprie memorie<sup>41</sup> e nelle interlocuzioni con l'Autorità, Revolut ha confermato che, oltre alle azioni intere, essa permette ai clienti di acquistare anche frazioni di azioni quotate negli Stati Uniti e in Unione europea.

**28.** I clienti possono decidere di investire specificando la quantità esatta di azioni o di frazioni di azioni che intendono acquistare, ovvero indicando l'importo che intendono investire, purché pari ad almeno 1 euro o 1 dollaro. In quest'ultimo caso, Revolut determina il numero di azioni o di frazioni di azioni acquistabili sulla base del prezzo del titolo disponibile al momento dell'esecuzione dell'ordine.

**29.** Nel caso di azioni frazionate, Revolut raccoglie l'ordine di acquisto impartito dal cliente e lo trasmette a *broker* terzi. Tali *broker* accettano l'ordine previa verifica della disponibilità dell'azione intera corrispondente nel proprio portafoglio proprietario e procedono successivamente al frazionamento della stessa in base agli ordini ricevuti. Le frazioni di azioni non sono negoziate su mercati regolamentati (quali le borse valori) e gli ordini relativi a tali strumenti vengono eseguiti contro il capitale proprio del *broker* terzo, che assume pertanto la qualifica di controparte della transazione.

**30.** Prima dell'esecuzione dell'ordine da parte del *broker* terzo, Revolut può quindi comunicare unicamente una stima delle quote che si presume che il consumatore andrà a detenere (*estimated shares*)<sup>42</sup>.

**31.** Al 30 giugno 2025, circa il [60-80%] dei clienti dei servizi di investimento di Revolut deteneva azioni frazionate.

**32.** Nel corso della fase pre-istruttoria<sup>43</sup> e successivamente nel procedimento, Revolut ha chiarito i principali rischi e limiti connessi alle azioni frazionate, evidenziando che tali strumenti non possono essere trasferiti a un altro broker o a piattaforme terze, in quanto privi di valore commerciale al di fuori della propria piattaforma; ne consegue che, in caso di chiusura del conto o trasferimento del portafoglio, le azioni frazionate devono essere necessariamente liquidate. Inoltre, non essendo negoziate direttamente sui mercati regolamentati, Revolut ha confermato che le azioni frazionate possono presentare un maggiore rischio di liquidità e un più elevato rischio di controparte. Pur attribuendo ai titolari il diritto a percepire dividendi e a partecipare alle operazioni societarie obbligatorie in proporzione alla quota posseduta, esse non conferiscono il diritto di voto in assemblea, che resta riservato ai titolari di azioni intere.

**33.** Con riferimento ai *claim* presenti sul sito *web* di Revolut, dalla documentazione agli atti<sup>44</sup> emerge che, nel corso del 2024, tale sito *web* rappresentava esclusivamente la possibilità di acquistare "azioni", senza specificare che l'investimento potesse riguardare anche frazioni di azioni o, in astratto, anche esclusivamente frazioni di azioni. In particolare, a luglio 2024 comparivano i seguenti *claim* sul sito *web* di Revolut: "*migliaia di azioni a portata di mano, a partire da solo 1€*" (cfr. Immagine 1) e "*Da Apple a Tesla, puoi scegliere tra oltre 2.000 azioni*" (cfr. Immagine 2).

---

<sup>41</sup> [Doc. 91.]

<sup>42</sup> [Cfr. screenshot a pag. 12 della memoria di parte (doc. 91). ]

<sup>43</sup> [Doc. 6 - risposta di Revolut Securities Europe UAB alla richiesta di informazioni inviata dall'Autorità in data 15 gennaio 2025. Le stesse osservazioni vengono sommariamente confermate anche nei docc. [omissis] e 91.]

<sup>44</sup> [Doc. 12.]

Immagine 1

Azioni

# OTTIENI DI PIÙ DAL TUO DENARO

Investi nel tuo futuro e fai fruttare il tuo denaro. Migliaia di azioni a portata di mano, a partire da solo 1 €.

Capitale a rischio. Potrebbero essere applicate altre commissioni.


Inizia a fare trading

Immagine 2

## INTRA AZIONE

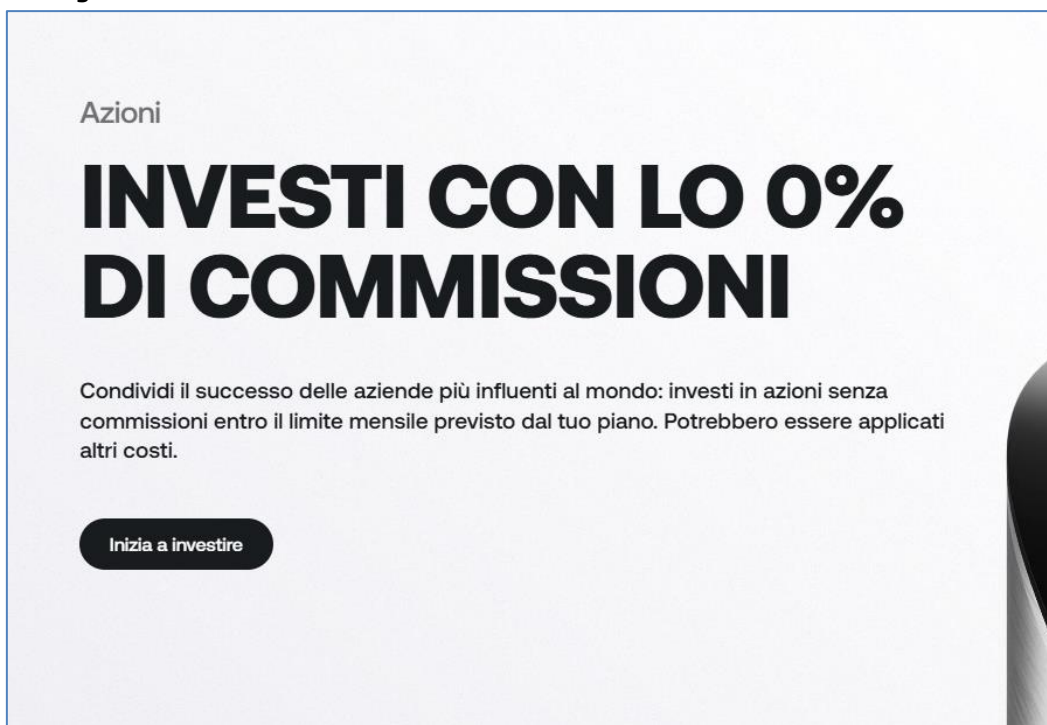
Da Apple a Tesla, puoi scegliere tra oltre 2.000 azioni e detenere titoli di alcune delle più grandi aziende al mondo.

Scopri Azioni



**34.** Nel giugno del 2025, Revolut ha apportato alcune modifiche alla propria pagina *web* e ai *claim* ivi contenuti. Tuttavia, anche dopo queste modifiche, la comunicazione principale continua a fare un generico riferimento alla possibilità di acquistare "azioni", senza esplicita menzione del fatto che l'investimento possa riguardare azioni frazionate e non azioni intere (cfr. Immagine 3). Scorrendo la pagina *web*, è presente un riferimento alla possibilità di acquistare "quote di proprietà" delle società quotate in borsa, senza tuttavia che ciò possa essere univocamente riferito alla possibilità di acquisto di azioni frazionate, in ragione del fatto che anche un'azione intera comporta l'acquisizione di una "quota di proprietà" della società emittente (cfr. Immagine 4).

Immagine 3



Azioni

# INVESTI CON LO 0% DI COMMISSIONI

Condividi il successo delle aziende più influenti al mondo: investi in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano. Potrebbero essere applicati altri costi.

Inizia a investire

Immagine 4



# SCEGLI A CHI DARE IL TUO CONTRIBUTO

Da Apple a Tesla, da Gamestop a Nvidia, acquista quote di proprietà dei marchi che conosci e ami, a partire da 1 €. Scegli tra oltre 3.000 azioni statunitensi ed europee nell'app.

### Condotta A2

**35.** Dalla documentazione in atti<sup>45</sup> emerge che Revolut non indica in maniera chiara i costi relativi ai propri servizi d'investimento.

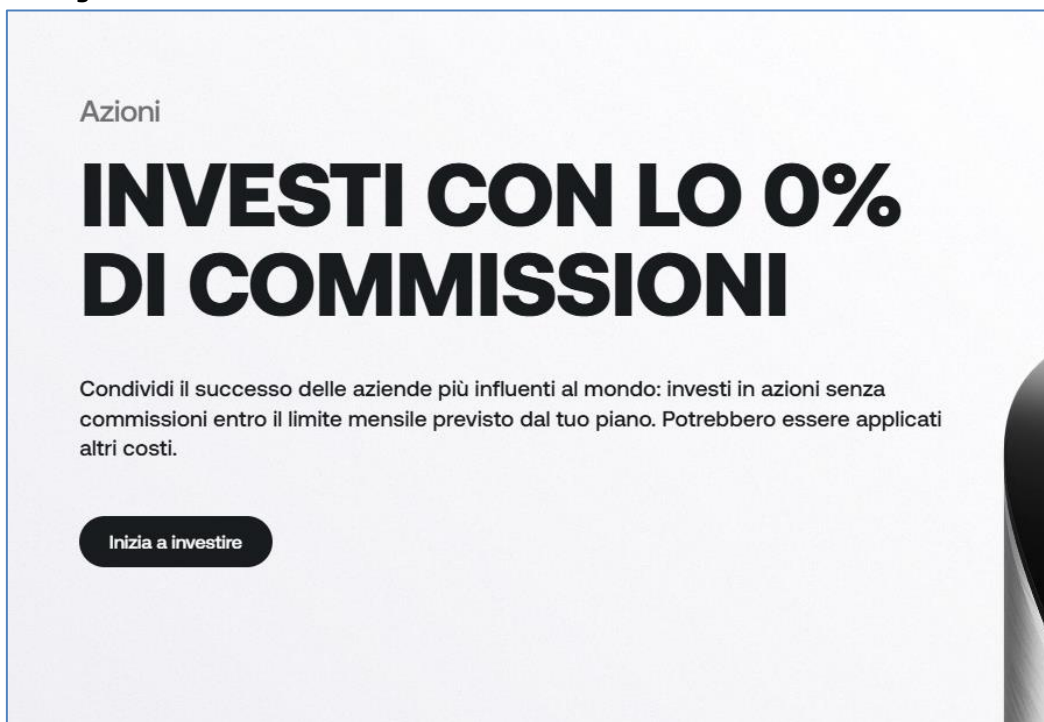
**36.** In particolare, a giugno 2025, sulla pagina *web* della Società è stato presentato, con particolare enfasi grafica, il *claim* "INVESTI CON LO 0% DI COMMISSIONI". Subito sotto, con minore evidenza, è presente un riferimento agli "altri costi" che potrebbero applicarsi (cfr. Immagine 5). Parimenti, nel prosieguo della pagina *web*, si ritrovava il *claim* "PUNTA SUL PROFITTO, NON SULLE COMMISSIONI". Fai investimenti in azioni senza

---

<sup>45</sup> [Doc. 12.]

commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano e paga zero commissioni di custodia o prelievo. Potrebbero essere applicati altri costi” (cfr. Immagine 6).

**Immagine 5**



Azioni

# INVESTI CON LO 0% DI COMMISSIONI

Condividi il successo delle aziende più influenti al mondo: investi in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano. Potrebbero essere applicati altri costi.

[Inizia a investire](#)

**Immagine 6**



# PUNTA SUL PROFITTO, NON SULLE COMMISSIONI

Fai investimenti in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano e paga zero commissioni di custodia o prelievo. Potrebbero essere applicati altri costi.

[Inizia a investire](#)

**37.** Dalle risultanze istruttorie emerge, tuttavia, che gli investimenti effettuabili senza commissioni risulterebbero significativamente circoscritti, applicandosi peraltro vari costi ulteriori.

**38.** Nel corso degli accertamenti istruttori, Revolut ha chiarito che i costi per l'esecuzione degli ordini di acquisto di prodotti finanziari si distinguono tra (a) commissioni a titolo di corrispettivo per il servizio offerto da Revolut, che dipendono dal piano sottoscritto dal consumatore (Standard, Plus, Premium, Metal, Ultra),

(b) costi previsti dalla normativa di settore e (c) costi legati al cambio di valuta ("commissioni FX"), che possono essere applicati da Revolut o da parti terze.

**39.** Informazioni ulteriori in merito a tali costi non risultano immediatamente disponibili e con pari evidenza grafica nella pagina *web* in cui compare il claim "0 commissioni". In particolare, non sono fornite indicazioni chiare circa il numero di operazioni eseguibili senza commissioni, che varia in base al piano sottoscritto e che può essere anche significativamente limitato (un solo ordine per il conto Standard; tre ordini per il conto Plus; cinque per il Premium; dieci per i piani Metal e Ultra), né circa il quadro complessivo degli altri costi applicabili, la comprensione del quale discende dalla consultazione di numerose fonti reperibili in altre aree del sito *web* di non immediata consultazione<sup>46</sup>.

**40.** Parimenti, il sito *web* non rappresenta immediatamente l'esistenza di un'ulteriore limitazione applicabile agli investimenti denominati in dollari statunitensi. In particolare, il titolare di un conto Revolut Standard che intenda acquistare azioni negoziate in dollari statunitensi beneficerebbe dell'assenza di commissioni solo qualora l'investimento mensile non superi l'importo di 1.000 euro. Oltre tale soglia, Revolut applica una commissione pari all'1% sull'acquisto di azioni in valuta estera. Si precisa che ai fini del raggiungimento del limite mensile di 1.000 euro concorrerebbero anche operazioni diverse dagli investimenti, quali, ad esempio, i pagamenti effettuati tramite carta di debito. Le informazioni circa tali limitazioni per gli investimenti in dollari statunitensi risultano reperibili unicamente in altre sezioni del sito e non nella pagina *web* in cui compare il claim "0 commissioni".

**41.** Alla data del 30 giugno 2025, la grande maggioranza ([80 – 100%]) della clientela Revolut risulta aver sottoscritto un conto di tipo Standard<sup>47</sup>, soggetto quindi a limiti stringenti sia in relazione al numero di operazioni di investimento effettuabili senza commissioni, sia con riferimento agli investimenti denominati in dollari statunitensi.

### **Condotta A3**

**42.** Sempre con riferimento ai servizi d'investimento, in base ad una segnalazione ricevuta<sup>48</sup>, in sede di avvio d'istruttoria si era ipotizzato che, almeno a partire da gennaio 2025 Revolut, non avrebbe permesso agli investitori di modificare i parametri di stop-loss e take-profit nei servizi di trading in criptovalute una volta inserito l'ordine di investimento.

**43.** Si era ipotizzato che gli ordini venissero, pertanto, eseguiti automaticamente anche in condizioni di mercato sfavorevoli, secondo parametri prestabiliti e immutabili, con conseguente innalzamento del rischio dell'investimento in criptovalute e che tali limitazioni alla modificabilità dei parametri di stop-loss e take-profit non fossero adeguatamente indicate nei termini e condizioni del servizio di Revolut.

**44.** Tuttavia, in corso di istruttoria, il Professionista ha chiarito che gli utenti possono regolare tali valori revocando le precedenti istruzioni di vendita e sostituendole con nuove indicazioni con livello di prezzo differenti. Revolut ha anche sottolineato come l'informativa circa la revocabilità dell'azione sia presente nei T&C, nelle FAQ del sito Revolut e che questa informazione compare altresì in una pagina dedicata del centro assistenza di Revolut ove si legge che per modificare le istruzioni "you need to cancel the current order and create a new one"<sup>49</sup>.

**45.** Pertanto, le evidenze in atti consentono di superare la contestazione mossa in sede di avvio con riguardo alla condotta A3.

### **ii. Pratica B)**

**46.** Il **servizio di conto** offerto da Revolut è uno dei principali servizi della Banca e costituisce la vera attrattiva del modello di *business* del professionista. Esso è noto soprattutto per essere un servizio a basso costo con offerte particolarmente competitive (ad esempio, i clienti Revolut non pagano commissioni per i pagamenti PagoPA), innovativo, tecnologico e *user friendly*<sup>50</sup> (infatti "è concessa ai clienti la possibilità di apertura del conto a partire da soli 5 minuti, sempre gratuita"<sup>51</sup>); tali caratteristiche stanno determinando una crescita significativa della banca negli ultimi anni<sup>52</sup>.

**47.** Dalla documentazione in atti e, in particolare, sia dalle segnalazioni raccolte *online* che da quelle pervenute con continuità durante tutto il corso del procedimento istruttorio emerge che, in una pluralità di casi, Revolut ha disposto il blocco dei conti di pagamento dei clienti, ovvero di specifici strumenti o funzionalità di pagamento ad essi collegati, senza fornire un'adeguata informativa in merito alle ragioni e alla durata della restrizione, nonché in assenza di contraddittorio e idonea assistenza alla clientela.

<sup>46</sup> [Ad es., il "Foglio informativo del Conto corrente Revolut", le FAQ dedicate come la "Commissioni di trading Revolut", la "Ex-Ante Costs & Charges Disclosure" per le azioni americane, ecc. (cfr. doc. 12).]

<sup>47</sup> [Doc. 91.]

<sup>48</sup> [Doc. 2.]

<sup>49</sup> [Doc. 91.]

<sup>50</sup> [Doc. 12.11.A, 22.53 e doc. 91.]

<sup>51</sup> [Cfr. verbale audizione (doc. 86).]

<sup>52</sup> [Doc. 86.]

**48.** In particolare, le condotte riguardano principalmente i seguenti profili: (a) modalità di blocco del conto, (b) informativa ed assistenza fornite alla clientela in occasione del blocco, (c) l'informativa precontrattuale e (d) tempistiche di gestione dei blocchi.

*(a) Modalità di blocco del conto*

**49.** Le segnalazioni pervenute documentano numerosi casi in cui Revolut ha disposto il blocco di un conto senza fornire al cliente alcuna motivazione, né preventiva né successiva, in merito alle ragioni della restrizione, né informazioni circa i tempi di risoluzione. Tra i casi emblematici, si richiama quello del cliente che, a fronte della ricezione di un bonifico consistente, presta immediatamente collaborazione per consentire a Revolut di indagare sull'origine della somma e accertarne la liceità, ma si vede comunque applicare e protrarre per giorni il blocco<sup>53</sup>. Similmente, si pensi al caso del consumatore che, avendo comunicato un cambio di residenza – pur a breve distanza dalla precedente abitazione – si trova improvvisamente a subire restrizioni e verifiche, che gli stessi dipendenti di Revolut reputano anomale<sup>54</sup>. Ancora, significativo il caso di una cliente che ha disposto un bonifico a favore del figlio utilizzando una quota del proprio TFR per una somma cospicua e, pur avendo compilato il questionario di verifica che Revolut le ha inviato, si vede bloccare prima il pagamento e poi integralmente il conto per 10 giorni senza ricevere spiegazioni<sup>55</sup>. Numerosi sono gli ulteriori esempi di blocchi del conto che appaiono immotivati<sup>56</sup>.

**50.** In molti casi, gli interessati riferiscono di essere venuti a conoscenza delle restrizioni sul proprio conto in modo del tutto fortuito, ad esempio allorché hanno realizzato di non poter effettuare un pagamento<sup>57</sup>. In altri casi, le informazioni fornite da Revolut quale giustificazione delle restrizioni risulterebbero carenti o formulate in termini generici e poco chiari<sup>58</sup>.

**51.** In alcuni casi, i reclami ricevuti evidenziano che i blocchi del conto risulterebbero non solo privi di adeguata motivazione nei confronti del cliente, ma anche infondati. Tali sono, ad esempio, le ipotesi in cui i clienti lamentano il blocco del conto in presenza di procedure esecutive nei loro confronti, nonostante il conto fosse stato espressamente indicato dalle autorità terze procedenti come estraneo al pignoramento, ovvero fosse nel frattempo intervenuto l'integrale soddisfacimento della debenza<sup>59</sup>.

---

<sup>53</sup> *[Da una segnalazione all'Autorità in cui il cliente allega una mail inviata a Revolut (doc. 11) "ho ricevuto un bonifico per l'importo pari ad € [5.001 - 10.000] e - quasi immediatamente - mi è stato sospeso il conto, chiedendomi documentazione giustificativa dell'operazione in entrata. Ho inviato immediatamente la fattura da me emessa, costituente titolo per il pagamento ricevuto e, successivamente, ho inviato anche prova dell'avvenuto invio della fattura stessa allo SDI dell'Agenzia delle Entrate. Mi è stato comunicato che, nell'arco temporale di 3 ore, la verifica sarebbe stata ultimata. Alle 11.48 mi avete comunicato che avevate bisogno di ulteriori 7 giorni per verificare il caso. Sulla chat ho chiesto assistenza da parte di un operatore, ma ho ricevuto solamente ripetute rassicurazioni sul fatto che il team sta lavorando sul caso, senza nulla aggiungere sulla criticità ravvisata. Trattasi di un bonifico ricevuto a seguito di emissione di regolare fattura, pertanto non mi sembra che ci possano essere margini di discrezionalità e, soprattutto, la necessità di tempistiche così lunghe per l'effettuazione di una verifica per la quale ho ribadito a più riprese la mia totale disponibilità a fornire ogni altro dato utile a sbloccare la situazione. Non da ultimo, senza alcun giustificato motivo, è stata bloccata l'operatività del conto anche in ordine a quanto era già presente sul conto a seguito di un trasferimento di fondi da un altro mio conto corrente e che nessuna attinenza aveva con il bonifico per il quale avete richiesto spiegazioni. Quanto sopra, purtroppo, sta causando un gravissimo danno a me ed alla mia famiglia; eravamo in attesa del bonifico oggetto di verifica, per poter eseguire alcuni pagamenti urgentissimi e la mancata disponibilità di tale importo potrebbe - già domani - causare danni irreparabili [...]."]*

<sup>54</sup> [Docc. 22.53-54.]

<sup>55</sup> *[Cfr. mail di una consumatrice a Revolut, acquisita in ispezione (doc. 22.48) in cui si legge che: "scrivo una PEC per conto della sig.ra [...] per chiedere spiegazioni per l'ingiustificata motivazione di blocco del conto n. [...] a lei intestato. Il giorno 5/05/25 la sig.ra ha predisposto un bonifico a favore del figlio [...] per una somma di [10.001-50.000]€. La vs "banca" si è riservata di confermare l'operazione per delle "verifiche" per possibili "truffe" ed ha predisposto un questionario al quale la sig.ra ha puntualmente risposto. Dopo breve, ha scoperto che la vs banca oltre a non aver predisposto il bonifico ha addirittura bloccato il conto corrente impedendone da 10gg il proprio utilizzo. Specifico che i fondi versati nel conto erano una quota del tfr che la sig.ra intendeva dare al figlio per questioni personali. Chiediamo innanzitutto per quale motivo la banca abbia ritenuto di agire in questo modo, in secundis come sia possibile, anche ammesse le doverose verifiche, che dopo 10gg la sig.ra [...] non possa ancora disporre delle proprie risorse finanziarie ed in terzis l'immediata riattivazione del conto".]*

<sup>56</sup> *[Come emerge da segnalazioni all'Autorità (cfr. docc. 7, 40, 60, 75-76, 82, 94, 105, 106, 108-109), dai reclami online acquisiti al fascicolo (cfr. docc. 12.11.A, 12.11.C-D, 12.12.B, 12.14, 12.15, 115) e dai reclami acquisiti nella documentazione ispettiva (es. docc. 22.10, 22.15, 22.17, 22.19, 22.21, 22.24, 22.26-27, 22.34, 22.35, 22.38, 22.40, 22.41, 22.44, 22.46-47, 22.53, 22.62, 22.63-69, 22, 22.104).]*

<sup>57</sup> *[Così ad esempio un consumatore in un documento web acquisito agli atti (doc. 12.11.C). Altri esempi si possono rinvenire nelle segnalazioni all'Autorità (es. docc. 7, 37, 40, 60, 73-74 e 90, 75-76, 82, 94, 105, 108-109, 115) nei reclami online (es. docc. 12.11.E, 12.12.A-B, 12.14) nei reclami tra la documentazione ispettiva (22.10, 22.15, 22.17, 22.19, 22.24, 22.26-27, 22.44, 22.46-47, 22.63, 22.104).]*

<sup>58</sup> [Docc. 11, 22.23, 22.25, 22.57, 22.104.]

<sup>59</sup> *[Doc. 22.34, nel quale il cliente lamenta che, nonostante l'operatività del conto sia stata autorizzata dal giudice contrariamente a quanto comunicato da Revolut, non è stato richiesto alcun blocco da parte del curatore, essendo stata l'operatività del conto autorizzata dal giudice. Il segnalante asserisce che Revolut era edotta della questione in quanto il giorno prima il curatore aveva scritto a Revolut in proposito. Lamenta che l'intervento volto a ridurre l'operatività del conto, non richiesto e assolutamente ingiustificato ha arrecato "gravi disagi" impedendo di procedere all'acquisto di "generi essenziali per la sussistenza e medicinali". Similmente, in altra lettera di una microimpresa (doc. 22.11) l'istante chiede che le restrizioni sul conto vengano rimosse in quanto la società creditrice aveva già comunicato il saldo della debenza. Vi sono altri casi di perdurare del blocco del conto pignorato nonostante il saldo della debenza (cfr. docc. 22.16 e 22.20).]*

**52.** Le risultanze istruttorie evidenziano, altresì, che il blocco del conto può avvenire anche in maniera automatica, in base a sistemi di *alert* preimpostati da Revolut e programmati per attivarsi al ricorrere di condizioni predefinite. Significativo in tal senso appare il caso di un consumatore che, per via dell'*alert* automatico "*fast-in-fast-out*" (che segnala ipotesi di fondi che vengono accreditati sul conto e trasferiti altrove in un breve lasso di tempo), si è visto bloccare il conto perché aveva subito utilizzato lo stipendio accreditato dal proprio datore di lavoro<sup>60</sup>.

**53.** I manuali antiriciclaggio di Revolut prevedono [101-150] scenari che generano *alert* applicabili ai consumatori<sup>61</sup>, tra cui ad esempio le verifiche sui *top-up* (con ciò intendendosi presumibilmente le ricariche di liquidità sul conto). [omissis].

**54.** I blocchi generati in questo modo rimangono attivi fino al completamento delle valutazioni degli analisti, che (a) non intervengono necessariamente nell'immediato<sup>62</sup> e (b) presentano criticità segnalate dagli stessi dipendenti di Revolut. In particolare, è emerso che il sistema non sempre garantisce un'interazione *alert* automatico/controllo manuale efficace, in quanto vi sono evidenze del fatto che il team di analisti preposto alla verifica della fondatezza del blocco derivante dall'*alert* automatico non sempre sia intervenuto o non sia intervenuto tempestivamente e/o in modo congruo alla fattispecie. Ad esempio, vi sono evidenze che i processi di monitoraggio delle transazioni avvengono talvolta senza riscontro manuale ("*Ennesimo caso di TM* [ndr: Transaction Monitoring software, enfasi aggiunta] *review senza che nessuno venga interpellato... da un giorno all'altro account bloccato e cliente "apparentemente" non avvisato del disagio (che continua a farsi top up a 4 zeri) + nemmeno una richiesta di chiarimento aperta da parte del dipartimento per accertamenti*")<sup>63</sup>; inoltre, si registrano casi di clienti a basso rischio gestiti come se fossero ad alto rischio ("*Account low-risk bloccato per high-risk – hanno pure inviato la mail ineligibile al cliente, fatevi due risate*")<sup>64</sup>.

**55.** Peraltro, Revolut sceglie di ricondurre al "*profilo ad alto rischio*" in modo indistinto ampie classi di soggetti – [omissis]<sup>65</sup>, con conseguente sottoposizione a verifiche rafforzate indipendentemente dalle specificità del caso o dai profili di anomalia riscontrati<sup>66</sup>. Sulla base dei dati forniti dalla stessa Revolut<sup>67</sup>, è possibile ricavare che i blocchi dei conti di clienti italiani hanno riguardato, nel periodo 2023-2025, in media, quasi [1.001-5.000] sterline a conto, per un totale di quasi [51-100] milioni di sterline. Nel medesimo arco temporale, Revolut ha riferito di aver direttamente ricevuto [500-1000] reclami relativi al blocco dei conti<sup>68</sup>.

*(b) Informativa e assistenza fornite alla clientela*

**56.** Dall'attività istruttoria è emerso che i clienti lamentano la mancanza di un adeguato contraddittorio in ordine alle modalità e alle ragioni del blocco del conto, nonché il carattere generico delle risposte fornite dall'assistenza di Revolut a fronte delle richieste di chiarimenti in merito al medesimo blocco.

**57.** Nei reclami relativi alle iniziative di restrizione sul proprio conto, i clienti lamentano spesso che non hanno ricevuto "*alcuna notifica nell'app o via email riguardo alla restrizione – nessun motivo, nessuna tempistica, niente*" e dichiarano di aver avuto contezza del blocco per cause fortuite come "*quando un pagamento è fallito*"<sup>69</sup>. Altre volte, lamentano che un'informativa è pervenuta, ma è risultata carente in

---

<sup>60</sup> [Doc. 22.62.]

<sup>61</sup> [Doc. 22.49 e 22.72 pag. 47-48.]

<sup>62</sup> [Nel caso emblematico già citato (doc. 22.62), cfr. chat acquisita in ispezione tra dipendenti Revolut che descrivono l'operazione di blocco per analizzare un caso di reclamo (enfasi aggiunta): "*an APP Fraud alert (Fast in Fast out) was triggered as a result of an attempt to transfer [omissis] of the funds to a third party upon receipt. [...] The outbound transaction was declined, and a restriction was put in place while the investigation was ongoing*"]

<sup>63</sup> [Es. doc. 22.63.]

<sup>64</sup> [Doc. 22.64-65.]

<sup>65</sup> [Nel manuale AML per la succursale italiana di Revolut (doc. 22.72) si legge: "*The main SME Driven Features (high impact features) applicable to Revolut Italia are following: high risk professions (ie. [omissis]); high risk economic activity (ie. [omissis]); high risk sectors (ie. [omissis])*". Nelle controdeduzioni (doc. 144) si legge: "*Revolut Bank decide di considerare solamente certe categorie di soggetti come ad "alto rischio" in virtù della natura dell'attività svolta*".]

<sup>66</sup> [Si noti che in materia di *de-risking* - ossia la scelta da parte degli enti finanziari di non fornire servizi ai clienti in determinate categorie di rischio - nel contesto di attuazione del regime AML, l'autorità di regolazione bancaria dell'Unione europea (European Banking Authority, EBA) ha pubblicato le nuove Linee guida (EBA/GL/2023/04 del 31.3.2023) volte a contrastare i fenomeni di *de-risking* ingiustificato. Il parere dell'EBA (EBA/Op/2022/01 del 5.1.2022) sulla portata e l'impatto del *de-risking* ha evidenziato che, mentre le decisioni di non instaurare o interrompere un rapporto d'affari, o di non effettuare una transazione, possono essere in linea con il quadro normativo dell'UE in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo, il *de-risking* di intere categorie di clienti, senza tenere in debita considerazione i profili di rischio dei singoli clienti, può essere ingiustificato e segno di una gestione inefficace del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo.]

<sup>67</sup> [Doc. 91, all. 8.]

<sup>68</sup> [Dati estratti dal doc. 91, all. 3.]

<sup>69</sup> [Così ad esempio un consumatore in un documento web acquisito agli atti (doc. 12.11.C). Altri esempi si possono rinvenire nelle segnalazioni all'Autorità (es. doc. 7, 37, 40, 60, 73-74 e 90, 75-76, 82, 94, 105, 108-109, 115) nei reclami online (es. doc. 12.11.E, 12.12.A-B, 12.14) nei reclami tra la documentazione ispettiva (22.10, 22.15, 22.17, 22.19, 22.24, 22.26-27, 22.44, 22.46-47, 22.63, 22.104).]

termini di motivazioni del blocco subito<sup>70</sup>. In breve, si contesta che “[l]a banca si riserv[er]e il diritto di bloccare il conto senza preavviso e senza fornire dettagli precisi”<sup>71</sup>.

**58.** È emblematico il caso di un cliente che, per circa un mese e mezzo, ha chiesto via *chat* all’assistenza Revolut di conoscere il motivo del blocco, di poter accedere ai propri fondi e di sapere quando il suo caso sarebbe stato risolto, ricevendo soltanto risposte generiche e ripetitive sulla valutazione in corso, nonché continui rinvii dei tempi di definizione. Trascorsi circa due mesi, il consumatore risulta aver riottenuto la disponibilità delle somme, sebbene il conto sia stato chiuso<sup>72</sup>; altro caso emblematico è quello di un cliente che asserisce di essere stato impossibilitato, per motivi di salute, a fornire dati sui suoi fondi entro il termine imposto da Revolut per una verifica. A fronte di tale situazione, Revolut non soltanto non avrebbe consentito proroghe o assistenza, ma avrebbe persino bloccato il conto prima dello scadere del termine da essa stessa fissato per ricevere la documentazione richiesta al consumatore<sup>73</sup>.

**59.** La politica di Revolut sull’informativa da dare al cliente in caso di restrizioni non prevede *disclosure* neanche a controllo concluso e risolto a favore del cliente, come dimostra una conversazione tra dipendenti Revolut che così commentano il caso di un consumatore cui il blocco è stato revocato dopo la verifica della liceità del suo comportamento – [ndr: domanda del gestore del reclamo] “*Do we usually share a bit of what happened with the users in these cases? I imagine not*” [ndr: risposta dell’analista del blocco] “*noooo big no*”<sup>74</sup>.

**60.** Si noti che Revolut è consapevole di tali criticità. Dei [501-1000] reclami ricevuti in relazione al blocco dei conti, circa [101-500] sono relativi alla mancanza di chiarezza in relazione al processo subito ([*omissis*])<sup>75</sup>. In tal senso, risultano significative le dichiarazioni del General Manager per l’Italia di Revolut che, con riferimento a un reclamo per mancata assistenza connessa al blocco del conto, ha riconosciuto l’inefficacia della comunicazione tra il servizio clienti e l’utente (“*our agents are not able to communicate effectively to our customers*”). Nella medesima conversazione, il personale di Revolut ha altresì evidenziato come sarebbe opportuno fornire al cliente maggiori informazioni in merito alle condotte della banca, la quale, in difetto, rischia di apparire come operante in modo ingiustificato<sup>76</sup>.

(c) *L’informativa precontrattuale: la clausola “ombrello”*

**61.** La clausola 24 dei *Terms and Conditions* (T&C) sui servizi bancari<sup>77</sup> riconosce a Revolut la facoltà di bloccare, limitare o chiudere il conto del cliente sulla base di presupposti ampi, disomogenei e genericamente

<sup>70</sup> [Doc. 11, 22.23, 22.25, 22.57, 22.104.]

<sup>71</sup> [Cosi un consumatore in una segnalazione pervenuta prima dell’avvio dell’istruttoria (doc. 7).]

<sup>72</sup> [Doc. 22.103-104.]

<sup>73</sup> [Doc. acquisito via web 12.11.B (ove il consumatore spiega: “Mi avevano dato tempo fino al 15 maggio per inviare i documenti – e mi hanno chiuso il conto 16 giorni prima, senza alcun promemoria finale o nemmeno la possibilità di fare ricorso [...]. Nessuna email. Nessun avviso. Nessuna seconda possibilità. Ero pronto a caricare i documenti oggi. E adesso... niente. Zero supporto”). Si vedano anche i docc. 11, 12.11.C-D, 12.12.A, 12.12.B, 12.15 (“non fanno altro che prendermi in giro con delle frasi fatte dal ChatBot”), 22.45, 22.103.12.14, 22.21, 22.28 e 22.31, 22.33, 22.53-54 (“Revolut’s customer support has proven to be disastrous”), 22.104, 75, 76 (“Nonostante i miei continui reclami presso i vostri canali di assistenza (virtuale) non vi è stata mai nessuna risposta chiara, nessuna motivazione o tempi precisi, il messaggio recitava sempre la stessa risposta e cioè “attendere conto in revisione”), 82, 108-109, 115, 133-134.]

<sup>74</sup> [Doc. 22.62.]

<sup>75</sup> [Dati estratti dal doc. 91, all. 3.]

<sup>76</sup> [Doc. 22.53-54. Il General Manager per l’Italia rilevava “The KYC [ndr: know your customer, procedura parte del processo di adeguata verifica AML] pass date is 05/03/2025, but he appears to have been identified as a PEP only on 12/05/2025, so it looks like one of those cases where remediation took place [...]. He had provided a valid document (certificate of residence) which was initially handled in the ticket as invalid (not sure why - possibly analyst error) on 13/05/2025. Then the same document was (correctly) approved in another ticket on 14/05/2025. For the Source of Funds (SoF)/Source of Wealth (SoW) He had submitted a payslip on 20/05/2025 which justified the SoF (declaring around € [11-50]K), but not the SoW (where he declared € [50.001-100.000] - [10.001 - 500.000]), so they asked for additional documents. Same issue occurred again in the ticket on 25/05/2025. After that, they no longer requested further SoW documentation [...] it was approved as a PEP. (It’s unclear to me why no further SoW documents were requested at that point. This seems like the classic example of a customer that has suboptimal experience because (i) he does not understand he’s going through an enhanced due diligence (ii) our agents are not able to communicate effectively to users [...]). A fronte di tali considerazioni, l’analista che gestisce il reclamo chiedeva: “Can we explicit this in our answer or should we keep it high level? if possible I’d share this info otherwise it seems that we require info just random”).]

<sup>77</sup> [In particolare, le T&C di Revolut fino al 30 gennaio 2026 prevedevano quanto segue: “24. Possibile sospensione o chiusura del conto del cliente da parte di Revolut

I. Revolut può chiudere o sospendere immediatamente il conto (incluso l’accesso ai servizi forniti dalle altre entità del gruppo Revolut) e porre fine al suo accesso al sito Web o all’app Revolut, in circostanze eccezionali. Le circostanze eccezionali comprendono quanto segue:

- Revolut ha validi motivi per sospettare un comportamento fraudolento e comunque criminale del cliente;
- il cliente non ha fornito a Revolut (o a qualcuno che agisce per conto di quest’ultima) le informazioni necessarie, oppure Revolut ha validi motivi per ritenere che le informazioni fornite dal cliente siano inesatte o non veritiere;
- il cliente ha violato questi termini e condizioni in modo grave o persistente e non vi ha posto rimedio entro un tempo ragionevole dalla richiesta di Revolut;
- Revolut ha informazioni per ritenere che l’uso illecito dell’app Revolut da parte del cliente arrechi un danno a Revolut o al suo software, ai suoi sistemi o al suo hardware;

individuati, non sempre immediatamente riconducibili a specifici obblighi di legge, ad esempio nelle ipotesi in cui il cliente "abusa dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti di Revolut", ovvero quando Revolut ravvisi "validi motivi per ritenere che una continuazione dell'uso del conto da parte del cliente possa danneggiare la sua reputazione o il suo avviamento", o ancora "per altri motivi".

**62.** Infatti, sotto lo stesso articolo 24 delle condizioni contrattuali, si trovano, oltre che ipotesi presumibilmente inquadrabili nel recesso *ad nutum con preavviso* (par. II della clausola, come normativamente previsto in ossequio al principio di inammissibilità di vincoli obbligatori perpetui<sup>78</sup>), ipotesi di blocco *senza preavviso* per ragioni "eccezionali", numerose e molto diverse tra loro, che pongono sullo stesso piano vicende contrattuali e ragioni di ordine pubblico (cfr. par. I della clausola, in cui vi è una lista comprendente obblighi di legge, ordini di autorità terze, ma anche generici ritardi nell'esecuzione di pretese contrattuali, rischi reputazionali, forme di recesso-rimedio, ecc.).

**63.** Dalle evidenze in atti è emerso che l'ampiezza e la genericità della clausola in esame consentono a Revolut di gestire varie tipologie di restrizioni e chiusure del conto, la quale motiva il proprio operato presso i clienti facendo genericamente riferimento alla propria "propensione al rischio" (*risk appetite*). L'elasticità della norma è tale che dalla lettura sia dei manuali<sup>79</sup>, sia delle conversazioni che gli analisti intrattengono relativamente alle motivazioni da fornire ai clienti in sede di reclamo, emerge come Revolut usi riferirsi alla clausola anche nel caso in cui il motivo alla base della restrizione non è chiaro agli stessi analisti o, addirittura, si fonda su presupposti erronei. Ad esempio, è agli atti il caso in cui gli analisti ammettono di aver applicato restrizioni e chiusura del conto ex articolo 24 T&C in modo del tutto ingiustificato ad un cliente vittima di frode che aveva fornito informazioni correttamente, al punto di commentare "I think we need an in-depth review what is wrong with the procedure"<sup>80</sup>; oppure, il caso in cui di fronte ad una restrizione e chiusura conto ex articolo 24 poco chiare e mal gestite dal *back office*, l'analista si trovi ad ammettere "so in both cases I can simply report to the ABF that we have decided to offboard them as they are outside our risk appetite"<sup>81</sup>.

**64.** Tra le ipotesi previste dalla clausola a giustificazione di restrizioni/blocchi del conto, merita richiamare il caso del *looping*<sup>82</sup>. La clausola "ombrello" individua il *looping* come possibile causa di blocco del conto, senza tuttavia definire di cosa si tratti. Benché sia legittimo per una banca stabilire quali sono le condizioni di utilizzo del suo prodotto, appare significativa la doglianza del segnalante quando afferma: "[t]ale utilizzo [ndr: *looping*] era l'unica modalità concretamente disponibile, in quanto: l'IBAN lituano (LT) inizialmente assegnato non permetteva l'accredito dello stipendio era incompatibile con gli addebiti SEPA (es. affitti,

- 
- il cliente è coinvolto in attività di *looping*, *abusa dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti di Revolut* o il conto personale viene usato per scopi non personali, o altre attività che minacciano la sicurezza e il benessere di Revolut e i propri clienti;
  - Revolut ha validi motivi per ritenere che una continuazione dell'uso del conto da parte del cliente possa danneggiare la sua reputazione o il suo avviamento;
  - Revolut ha chiesto al cliente il rimborso di un debito e il cliente non vi ha provveduto entro un tempo ragionevole;
  - il cliente è stato dichiarato insolvente; oppure
  - se siamo obbligati a farlo in base a leggi, regolamenti, ordini del tribunale o istruzioni dell'autorità locale (come arbitro finanziario, ombudsman o altro).

II. Inoltre, Revolut può decidere di chiudere o sospendere il conto del cliente per altri motivi. In tale caso, Revolut provvederà a contattare il cliente tramite l'app Revolut con un preavviso almeno sessanta (60) giorni lavorativi.

III. La chiusura del conto e la cessazione del contratto potrà anche fine a qualsiasi altro contratto in essere tra il cliente e Revolut, o tramite Revolut. Per maggiori informazioni, consultare l'app Revolut o contattare Revolut".]

<sup>78</sup> [L'art. 1855 c.c. stabilisce, infatti, che «[s]e l'operazione regolata in conto corrente è a tempo indeterminato, ciascuna delle parti può recedere dal contratto, dandone preavviso nel termine stabilito dagli usi o, in mancanza, entro quindici giorni» (cfr. ABF, Collegio di Milano, n. 7594/2022; Collegio di Roma, n. 6164/2022; Collegio di Bari, n. 3153/2022; Collegio di Bologna, n. 18120/2020). Il termine è previsto proprio in quanto può avvenire senza la necessità di presentare motivi particolari.]

<sup>79</sup> [Dal manuale [omissis] (doc. 22.77): "Our main and the strongest instrument in Transfer Screening cases is – Revolut's Personal Terms (Clauses No. 11, 20, 23, and 24)".]

<sup>80</sup> [Ad esempio, la conversazione degli analisti nei docc. ispettivi 22.66-67:

[analista reclami] "1. why hasn't the usual timeline of 60 days been respected for the offboarding? 2. Is it because the user withdrew all of the funds before the due date of termination? A BO note mentions that the customer is being Ows because he is outside of our risk appetite? Fair - but can 1 disclose this to the ABF and the customer? Since it's not tipping off, there is no risk in being more straightforward [...]. it seems that the account was restricted on the march 20th for a possible fraudulent [transaction] > then the restrictions were lifted 22nd and then reapplied on the same day -- but no comm to the user -> is this normal? [...]

[analista back office, enfasi aggiunta] 1. User has self-terminated on 2025-05-06 via the application; 2. The offboarding is not justified. The account is terminated based on speculation that client is an APP victim and we're using clause 24 offboarding. This offboarding reason should be used if client is providing us false information and 1 do not see any false information [...] I think we need an in-depth review what is wrong with the procedure [...].

[analista reclamo]: "[...] As things stand is clear that we from a communication standpoint we weren't straightforward and want the regulator to think we are still overcomplicating the customers situation".]

<sup>81</sup> [Cfr. doc. 22.68; in senso analogo, nel doc ispettivo 22.69 gli analisti non comprendono bene come giustificare la chiusura del conto e si votano alla clausola 24 richiamando genericamente il loro operato per mancata propensione al rischio.]

<sup>82</sup> [Cfr. segnalazione doc. 7, 13, 33, 37-39, 41, 54. Il segnalante "[u]tilizzava il proprio conto per ricevere numerosi accrediti da parte di carte di credito a lui intestate e successivamente effettuare trasferimenti verso account di sua titolarità, utilizzando il conto con il solo scopo di generare un simile flusso continuo di entrate ed uscite".]

utenze, abbonamenti) [ndr: il riferimento è alla discriminazione IBAN, problema che Revolut è consapevole di subire tanto da avviare su questo presupposto il progetto di migrazione IBAN<sup>83</sup>], di fatto rendendo necessario ricorrere a ricariche istantanee da carte personali, pratica promossa e agevolata dalla stessa Revolut. Sorprendentemente, la banca ha tollerato questo tipo di utilizzo per circa quattro anni, prima di disporre la chiusura improvvisa del conto nel 2023. Questo dato solleva perplessità: pare che Revolut, finché aveva un numero limitato di clienti, fosse più flessibile, mentre successivamente ha adottato criteri più selettivi e restrittivi, penalizzando utenti esistenti senza un effettivo cambiamento contrattuale formalmente notificato<sup>84</sup>. Sul punto il segnalante pone in rilievo come Revolut pubblicizzerebbe proprio questa opportunità ("Ho semplicemente utilizzato un servizio che Revolut stessa pubblicizzava, ovvero la ricarica istantanea gratuita da carta di credito, con successiva possibilità di trasferire fondi verso altri conti correnti, anch'essa gratuita.")<sup>85</sup>.

(d) Tempistiche di gestione dei blocchi

**65.** Dagli atti acquisiti nel procedimento emerge, inoltre, che il blocco del conto operato da Revolut può protrarsi per periodi anche significativi, con conseguenze pregiudizievoli per i clienti interessati. Questi ultimi lamentano, ad esempio, che le restrizioni imposte al conto impediscono di far fronte a esigenze di vita, anche urgenti, quali il pagamento del canone di locazione, delle rate di un finanziamento o delle spese necessarie al sostentamento quotidiano<sup>86</sup>.

**66.** Dalla documentazione agli atti risulta che, nella prassi di Revolut, lo sblocco dei conti avviene in tempi molto variabili, che possono andare da poche ore a diversi mesi. Tra il 2023 e il luglio 2025, i blocchi hanno avuto una durata media di circa [51-100] giorni e circa il [35-50%] dei blocchi risulta essere durato più di un mese<sup>87</sup>.

**67.** L'istruttoria svolta mostra la mancanza di indicazioni univoche riguardo ai tempi dichiarati da Revolut per la gestione dei reclami, in quanto Revolut dichiara tempistiche differenti in vari documenti, statistiche e policy interne. In particolare, Revolut afferma, nella risposta alla richiesta di informazioni, che la doglianza di un cliente dovrebbe essere trattata entro massimo [1-5] giorni<sup>88</sup>, ma nel manuale del gruppo sulla politica di gestione dei reclami in ambito bancario si afferma che l'informativa sui metodi di gestione dei reclami sia su richiesta del reclamante (sebbene, sempre da linee guida interne, emerga che per alcuni Paesi diversi dall'Italia è previsto un numero di giorni massimo<sup>89</sup>), mentre nel contratto si parla di 15 o 35 giorni lavorativi<sup>90</sup>. Tali dati, peraltro, appaiono non coerenti con quelli contenuti in altri documenti di policy della Banca, come il caso della policy antiriciclaggio e finanziamento del terrorismo (*anti-money-laundering and counter-terrorism-financing – AML/CTF*) ove si legge che, secondo gli standard interni (*service level agreements – SLA*<sup>91</sup>), il tempo totale di risoluzione di un *alert* è di 88 giorni<sup>92</sup>. [omissis]<sup>93</sup>.

**68.** È emerso, inoltre, che le tempistiche di gestione del reclamo e il relativo esito non sempre dipendono dalla tempestività con cui il cliente fornisce a Revolut il proprio riscontro e/o la documentazione richiesta<sup>94</sup>.

**69.** La Società appare consapevole delle problematiche connesse alle tempistiche di sblocco dei conti<sup>95</sup> e questa criticità non sembra essere transitoria o eccezionale, ma appare piuttosto strutturale, nella misura in cui Revolut, nel suo manuale di risposta ai reclami, contempla la ricorrenza di lamentele di questo tipo ("On

<sup>83</sup> [Cfr. *infra*.]

<sup>84</sup> [Doc. 33.]

**1.** <sup>85</sup> [Anche al momento in cui si scrive, la possibilità di caricare il proprio conto attraverso una molteplicità di canali e nella maggior parte dei casi senza commissioni appare una caratteristica tipica del conto, mentre il deposito in contanti è ancora in fase di test. Cfr. <https://help.revolut.com/it-IT/help/adding-money/>, mentre per trovare un limite sulle ricariche occorre visionare le FAQ (<https://help.revolut.com/it-IT/help/adding-money/card-deposit-limits-and-fees/>) Al riguardo, il segnalante aggiunge anche: "essendo Revolut un istituto totalmente digitale, privo di filiali fisiche sul territorio nazionale, non offriva alcuna possibilità di effettuare versamenti in contanti sul conto, costringendo quindi l'utente a ricorrere ai cosiddetti "giroconti" da altri conti personali". E infine: "All'epoca dei fatti, Revolut era tra le pochissime – se non l'unica – banche digitali ad offrire la possibilità di effettuare ricariche istantanee tramite carte di credito terze, un servizio che ho regolarmente utilizzato caricando il conto con fondi provenienti da due carte a me intestate [...]. Si trattava quindi di credito regolarmente concesso da istituti bancari italiani, tracciabile e conforme alle normative antiriciclaggio".]

<sup>86</sup> [Come si evince dalle segnalazioni ricevute (ad es. docc. 11, 40, 82 e 92, 83), dalle lamentele liberamente riscontrabili sui social media e nel web (es. doc. 12.11.C) o dalle lamentele ricevute direttamente da Revolut (es. doc. 22.19).]

<sup>87</sup> [Dati estratti dal doc. 91, all. 3.]

<sup>88</sup> [Doc. 91: [omissis].]

<sup>89</sup> [Doc. 22.81, [omissis], policy per la Grecia.]

<sup>90</sup> [Nel contratto (clausola 31) si legge "Revolut fornirà la propria risposta finale al reclamo del cliente o una lettera che spiega perché la risposta finale non è stata completata entro 15 giorni lavorativi dopo il reclamo e, in circostanze eccezionali, entro 35 giorni lavorativi (verrà comunicato al cliente se questo è il caso)" (cfr. doc. 12.10). La clausola è di frequente disattesa, come riportato supra.]

<sup>91</sup> [I Service Level Agreement sono parametri interni di cui le società si dotano per fissare i livelli di servizio che intendono garantire e che i loro dipendenti sono chiamati a rispettare.]

<sup>92</sup> [Cfr. doc. 22.49 (presentazione TM -IT AML Audit pag. 20).]

<sup>93</sup> [Cfr. doc. 99.]

<sup>94</sup> [Docc. 11, 12.12.C, 22.38, 22.40, 22.53-54, 22.104, 22.57.]

<sup>95</sup> [Doc. 91, all. 3.]

*account restrictions complaints, a common topic is the delay on chat and repetitive messages due to the lack of updates*<sup>96</sup>) e fornisce puntuali istruzioni ai dipendenti su come confortare i clienti in simili casi ([*omissis*]).

**70.** Si consideri che, anche nelle loro difese, le Parti stesse riferiscono che vi sono stati casi di blocchi che hanno superato i propri SLA, dando conto che in alcuni casi i clienti sono stati rimborsati (con ristori monetari o mediante *upgrade* dei loro abbonamenti). In particolare, Revolut afferma che, tra gennaio 2023 e giugno 2025, i casi di restrizioni gestiti al di fuori delle tempistiche previste dai relativi SLA sono stati circa [10.001-50.000] (pur precisando che si tratterebbe soltanto del [1-5]% dei casi)<sup>97</sup> e di aver corrisposto ristori [*omissis*]<sup>98</sup>.

**71.** Da tali dati discende, pertanto, che: (a) il numero dei blocchi applicati da Revolut nel periodo considerato è stato superiore a [10.001-50.000], in quanto è ragionevole assumere che non tutti i blocchi applicati da Revolut abbiano superato la tempistica prevista dai suoi SLA; e (b) a fronte di tali blocchi, Revolut ha indennizzato un numero esiguo di clienti ([10-50] + [10-50] = [51-100] clienti) perché stringenti sono i requisiti/condizioni scelti da Revolut per il ristoro (clienti che hanno (i) subito un blocco del proprio conto (come detto, presumibilmente molti più di [10.001-50.000]); (ii) di durata superiore alle tempistiche previste negli SLA, pertanto circa [10.001-50.000]; (iii) per ragioni attribuibili alla Società; (iv) rispetto ai quali sia stato presentato un reclamo.

**72.** Al fine di far fronte alle problematiche sopra descritte, Revolut ha rappresentato di aver avviato, nel secondo semestre del 2025, un progetto di ristrutturazione dei servizi di assistenza, volto a migliorare l'aderenza ai requisiti regolatori e alle procedure interne<sup>99</sup>.

### **iii. Pratica C)**

**73.** Nel corso del procedimento è emerso che l'apertura della succursale italiana di Revolut risponde all'esigenza di superare le difficoltà incontrate dai clienti nell'utilizzo dell'IBAN lituano<sup>100</sup>. Tali difficoltà erano nello specifico legate ai problemi di accettazione degli IBAN esteri (fenomeni di discriminazione o "frizione" IBAN<sup>101</sup>).

**74.** Per far fronte a tali problemi, Revolut ha quindi previsto l'apertura di succursali in varie giurisdizioni europee, tra cui quella italiana, con contestuale assegnazione di un IBAN italiano ai nuovi clienti e la migrazione dei clienti già esistenti dall'IBAN lituano a quello italiano<sup>102</sup>.

**75.** Tale processo è stato implementato attraverso il consenso espresso del cliente (modello *opt-in*) e non si basa su un meccanismo di silenzio-assenso (*opt-out*). Sebbene più oneroso sotto il profilo gestionale, Revolut ha riferito di aver preferito il modello *opt-in* anche alla luce di considerazioni di ordine giuridico effettuate a valle delle interlocuzioni intercorse tra Revolut e la Banca d'Italia.

**76.** Revolut ha pubblicizzato l'iniziativa di migrazione verso l'IBAN italiano, comunicando che i nuovi clienti avrebbero ottenuto automaticamente tale IBAN italiano, mentre i clienti già esistenti avrebbero potuto richiederlo in sostituzione dell'IBAN lituano<sup>103</sup>. I messaggi utilizzati a tal scopo includevano i seguenti: "Passa al tuo conto italiano oggi stesso"<sup>104</sup>, "Conto business Italiano"<sup>105</sup>, e "[...] sono arrivati gli IBAN italiani. Tutti i nuovi clienti che scaricheranno la nostra APP riceveranno un IBAN italiano in automatico [...] mentre i quasi 3 milioni di clienti che già hanno Revolut potranno accedere a questo servizio a partire dalle prime settimane di gennaio [2025]"<sup>106</sup>.

**77.** Tuttavia, ancora ad agosto 2025, il sito web di Revolut non forniva informazioni adeguate in merito ai criteri che il cliente dovrebbe soddisfare per ottenere un IBAN italiano. Esso riportava la seguente informativa, dal contenuto generico: "Criteri di idoneità – Per migrare il tuo conto alla succursale italiana,

<sup>96</sup> [Cfr. il manuale [*omissis*] (doc. 22.76 acquisito in ispezione).]

<sup>97</sup> [Doc. 91 e all. 8.]

<sup>98</sup> [In particolare, tra gennaio 2023 e giugno 2025 sarebbero stati presentati [101-500] reclami a fronte dei quali Revolut avrebbe riconosciuto un indennizzo complessivo di [1001-5000] sterline (pari a [1001-5000] euro) per [11-50] reclami ritenuti fondati e [101-500] sterline (pari a [101-500] euro) per [11-50] reclami ancorché respinti (e ciò in una prospettiva di customer care), nella forma di somme corrisposte al cliente, oppure upgrade sul piano di abbonamento, o, ancora, la possibilità di sottoscrivere gratuitamente un piano per determinate mensilità (doc. [*omissis*] 95).]

<sup>99</sup> [Doc. 22.78.]

<sup>100</sup> [Doc. 22.89.]

<sup>101</sup> [Per "frizione IBAN" si intende una pratica che non vieta espressamente l'utilizzo di un IBAN estero ma ne rende più difficoltoso l'utilizzo (ad, esempio, un passaggio da effettuare fisicamente in un punto vendita, la compilazione di un modulo, una procedura informatica ad hoc).]

<sup>102</sup> [Doc. 106.]

<sup>103</sup> [Si pensi alla pubblicità web, alla notizia riportata dai giornali e alle dichiarazioni del General Manager (doc. 121.6, 121.6.1, 121.8, 121.9).]

<sup>104</sup> [Cfr. screenshot fornito da una cliente Revolut (doc. 100.2).]

<sup>105</sup> [Titolo di una pagina del sito web Revolut, catturata da un cliente per chiedere spiegazioni all'assistenza Revolut via chat, in quanto non aveva ricevuto l'IBAN italiano (doc. 14.1-14.2).]

<sup>106</sup> [Estratto dalle dichiarazioni rese dal General Manager di Revolut per l'Italia durante un'intervista a SkyTG di dicembre 2024 (doc. 121.6.1).]

*devi soddisfare alcuni requisiti specifici. Ad esempio, devi avere la documentazione richiesta e il tuo Paese di residenza deve essere l'Italia. Non migreremo il tuo conto fino a quando non soddisferai questi criteri*<sup>107</sup>.

**78.** Peraltro, una segnalazione pervenuta all'Autorità evidenzia come la comunicazione di Revolut si prestasse a fraintendimenti da parte della clientela. Infatti, diversamente da quanto pubblicizzato, non è stato sempre possibile ottenere un IBAN italiano al momento dell'apertura del conto Revolut per *"tutti i nuovi clienti"*. Nel caso di specie, il segnalante, al momento dell'apertura del conto corrente Revolut, riferisce di aver ricevuto un IBAN lituano, anziché l'IBAN italiano che si attendeva, lamentando che *"l'IBAN italiano [sarebbe] riservato a una ristretta categoria di "clienti selezionati", secondo criteri non dichiarati e non accessibili"*<sup>108</sup>.

**79.** Dai documenti in atti emerge che la mancata assegnazione (di) o migrazione a un IBAN italiano discende dai ritardi con cui è stato avviato il progetto e dalla definizione del perimetro di idoneità dei clienti della migrazione stessa. Al riguardo, Revolut ha illustrato agli Uffici dell'Autorità, in sede di audizione e risposta alla richiesta di informazioni, i criteri di selezione della clientela interessata dalla migrazione, già in parte emersi dalla documentazione acquisita in ispezione. In particolare, sono ritenuti idonei alla migrazione IBAN i clienti che, cumulativamente (1) hanno un saldo positivo sul conto, sono clienti *retail* ed esistenti, (2) hanno provveduto all'aggiornamento dell'adeguata verifica<sup>109</sup>, (3) sono residenti in Italia [omissis], (4) il cui rapporto di conto non è in fase di chiusura, (5) non hanno un conto bloccato a causa di sanzioni o ordini dell'autorità (es. tribunale), [omissis] (9) hanno un solo conto con Revolut, indipendentemente dal Paese di domiciliazione del conto<sup>110</sup>.

**80.** Revolut è consapevole che la gestione nella migrazione verso l'IBAN italiano ha disatteso le aspettative dei clienti<sup>111</sup> e che le ragioni che giustificavano i ritardi nell'avvio del progetto di migrazione non potessero distogliere dalla necessità di procedere alla migrazione rapidamente per evitare l'emergere di contestazioni<sup>112</sup>. Secondo i dati sui reclami forniti dalla stessa Società,<sup>113</sup> [omissis] l'incidenza dei reclami in Italia è stata superiore rispetto alle altre succursali europee della Società interessate da simili processi di migrazione IBAN (Revolut stessa conferma *"Italy chats are flooded with support chats and complaints specifically about the migration – more than any one branch"*)<sup>114</sup>.

**81.** Dalla documentazione in atti emerge che i requisiti predetti hanno portato ad una selezione della clientela tale per cui, a luglio 2025, lo stesso personale di Revolut si stupiva dell'ampio numero di clienti non risultanti "eleggibili" (700.000-800.000 al momento in cui si svolgeva la conversazione)<sup>115</sup> ravvisando di aver fatto scelte per cui le *"AML restrictions and tax information restrictions are large"*<sup>116</sup>.

**82.** Le evidenze acquisite<sup>117</sup> dimostrano che l'applicazione di tali criteri, unitamente ad altri fattori<sup>118</sup>, hanno determinato l'esclusione (temporanea o definitiva) di un'ampia platea di clienti dalla migrazione.

**83.** A ciò si aggiunga che, a causa di un errore tecnico, l'invito non era stato inviato a circa [50.001-100.000] clienti ([omissis])<sup>119</sup> e che il meccanismo di controllo e di aggiornamento dell'adeguata verifica sono stati processi in gran parte automatizzati, come anche la valutazione dei clienti eleggibili (cfr. uso del software [omissis])<sup>120</sup>.

**84.** A tale ultimo riguardo, rileva altresì evidenziare che il processo di richiesta e valutazione della documentazione necessaria ad identificare la clientela si sia rivelato a volte non in grado di valutare casi specifici. Emblematico il caso di un cittadino italo svizzero che non riesce ad ottenere l'IBAN italiano perché le procedure Revolut lo considerano privo del "diritto di rimanere" in Italia, pur non essendo richiesto, per la legge italiana, alcun permesso di soggiorno ai cittadini svizzeri<sup>121</sup>. Similmente, si pensi al caso di una cliente a cui viene ripetutamente richiesta documentazione per adeguata verifica, pur avendo tale cliente più volte

---

<sup>107</sup> [Cfr. informativa online di Revolut ad agosto 2025 (doc. 121.3) e documenti di back office che redigono le FAQ da caricare sul sito web (doc. 22.86-87).]

<sup>108</sup> [Doc. 14.]

<sup>109</sup> [L'adeguata verifica (o Adeguata Verifica della Clientela, ADV) è il processo di acquisizione di informazioni su un cliente e la valutazione del suo profilo di rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, un obbligo per professionisti e società che operano in determinati settori, come quello bancario e finanziario. ]

<sup>110</sup> [Doc. 22.106, doc. 86 e doc. 91, all. 9. ]

<sup>111</sup> [Doc. 22.60-61.]

<sup>112</sup> [Cfr. presentazioni a Banca d'Italia (doc. 22.70).]

<sup>113</sup> [omissis].

<sup>114</sup> [Doc. 22.59.]

<sup>115</sup> [Cfr. chat acquisite in ispezione (doc. 22.95-22.96).]

<sup>116</sup> [Cfr. chat acquisite in ispezione (doc. 22.97).]

<sup>117</sup> [Doc. 22.95-22.96. ]

<sup>118</sup> [Include scelte strategiche, come [omissis].]

<sup>119</sup> [Memoria (doc. 91).]

<sup>120</sup> [Cfr. conversazioni con Banca d'Italia (doc. 22.106).]

<sup>121</sup> [Cfr. la rigidità della documentazione richiesta per dimostrare il right to remain secondo le procedure sintetizzate dalla presentazione della funzione audit di Revolut allegata da questi nella conversazione con Banca d'Italia (doc. ispettivo 22.90) e i docc. 36 e 56.4 (denuncia di un cliente svizzero). ]

allegato la documentazione richiesta, senza trovare riscontro positivo e senza poter ricevere assistenza adeguata<sup>122</sup>.

**85.** Dai reclami agli atti del procedimento emerge, in definitiva, che alcuni consumatori hanno aperto un conto Revolut ritenendo che avrebbero ricevuto un IBAN italiano, circostanza che in seguito non si è verificata<sup>123</sup>. Altri, alla luce delle informazioni fornite dalla Società, hanno ricevuto comunicazioni omissive idonee a far loro intendere che sarebbero stati invitati alla migrazione, ed avrebbero anche per tale motivo, potuto mantenere il conto attivo<sup>124</sup>. Altri ancora hanno iniziato la procedura di migrazione senza riuscire a completarla a causa di richieste di documentazione non necessaria<sup>125</sup>.

#### **IV. LE ARGOMENTAZIONI DIFENSIVE DEL PROFESSIONISTA**

**86.** Nel corso dell'istruttoria, Revolut ha fornito informazioni e illustrato le proprie argomentazioni difensive in data 13 febbraio 2025<sup>126</sup>, 8 settembre 2025<sup>127</sup> e 18 settembre 2025<sup>128</sup>, nonché durante l'audizione con gli Uffici del 20 agosto 2025<sup>129</sup>. Tali argomentazioni sono anche state riprese nelle controdeduzioni del 10 febbraio 2026 presentate al Collegio in replica alla contestazione degli addebiti (cfr. *infra*, tit. V).

**87.** In merito alla **pratica A** di cui sopra e, nello specifico, alla possibilità di investire in azioni frazionate (condotta A1) Revolut ha asserito quanto segue:

- i *claim* presenti sul sito *web* di Revolut sarebbero da considerarsi veritieri poiché il cliente avrebbe sempre la possibilità di acquistare azioni intere, purché ne paghi il prezzo unitario;
- la possibilità di acquistare frazioni di azioni permetterebbe ai piccoli investitori di accedere a strumenti finanziari che sarebbero loro altrimenti preclusi in ragione del prezzo unitario (eccessivamente elevato) di alcune azioni;
- la possibilità di investire in azioni frazionate sarebbe offerta esclusivamente attraverso accordi di comproprietà, con il risultato che i consumatori non investirebbero in strumenti derivati, ma in strumenti finanziari "non complessi".
- i detentori di azioni frazionate beneficerebbero dei medesimi diritti economici riconosciuti ai titolari di azioni intere. Le differenze riguarderebbero esclusivamente l'impossibilità di esercitare il diritto di voto, nonché alcuni limiti in termini di trasferibilità e liquidità dello strumento. Tali differenze sarebbero, ad opinione di Revolut, trascurabili e "inidonee ad incidere sulle sue [del cliente] scelte di investimento, guidate essenzialmente da logiche di profitto"<sup>130</sup>;
- le peculiarità delle azioni frazionate sarebbero adeguatamente comunicate ai consumatori, in quanto illustrate nei Termini e Condizioni di Revolut Securities Europe UAB e nell'Informativa sui rischi. Tali documenti sarebbero accessibili sia tramite un link posto in calce alla pagina web contenente i claim oggetto del procedimento, sia tra le informazioni fornite al momento della registrazione del conto; inoltre, sarebbero nuovamente richiamati mediante link presenti nella pagina di riepilogo dell'ordine di investimento, prima della sua esecuzione;
- [omissis].

**88.** Per quanto riguarda la trasparenza sui costi e limitazioni dei servizi d'investimento (condotta A2), Revolut ha rappresentato quanto segue:

- i limiti alla possibilità di investire senza commissioni e la possibile presenza di costi ulteriori sarebbero indicati in maniera chiara ed esaustiva sin dal primo contatto al consumatore, contestualmente ai *claim* "0% di commissioni" oggetto del procedimento, e con adeguata evidenza grafica. Infatti, subito dopo il messaggio principale sulla mancanza di commissioni, si leggono specificazioni quali "entro il limite mensile previsto dal tuo piano" e "potrebbero essere applicati altri costi";
- le informazioni circa i costi dei servizi di investimento sarebbero contenute in apposita sezione del sito *web* di Revolut, dal quale si accederebbe anche alle "FAQ sulle commissioni di trading";
- i costi dei servizi di investimento sarebbero, inoltre, rappresentati nell'informativa offerta al cliente al momento dell'apertura dell'account di investimento; nella schermata di riepilogo visualizzata prima di eseguire i singoli ordini (che indicherebbe anche il numero di operazioni senza commissioni rimanenti nei 30

---

<sup>122</sup> [Doc. 100 e suoi allegati.]

<sup>123</sup> [Ad esempio come si evince dalla segnalazione di cui al doc. 14.]

<sup>124</sup> [Cfr. estratto della pagina web di Revolut di cui al doc. 121.3, dove si specifica che i clienti non migreranno all'IBAN italiano fintantoché non verrà inviata la documentazione richiesta, senza però menzionare l'eventualità che l'invito a migrare potrebbe nonriceversi affatto, nonché le comunicazioni fornite alla stampa (cfr. esempi ai doc. 121.6, 121.6.1, 121.8, 121.9).]

<sup>125</sup> [Cfr. Ad esempio casi citati (docc. 36, 56.4 e 100).]

<sup>126</sup> [Doc. 6.]

<sup>127</sup> [Doc. 91.]

<sup>128</sup> [Doc. 95.]

<sup>129</sup> [Doc. 86.]

<sup>130</sup> [Doc 91, concetto ribadito da Revolut in audizione con l'Autorità (doc. 86).]

giorni di riferimento); nella ricevuta di acquisto a seguito dell'operazione; nel rendiconto dell'account di intermediazione.

**89.** Per quanto riguarda le condotte relative al blocco dei conti (**Pratica B**), Revolut ha rappresentato quanto segue:

- il blocco dei conti risponderebbe alla necessità di rispettare diligentemente le disposizioni di legge, e sarebbe disposto al verificarsi di una serie di ipotesi definite nelle *policy* interne di Revolut. Le ragioni del blocco del conto sarebbero peraltro indicate al consumatore in modo esauriente alla clausola 24 delle *Terms & Conditions* di Revolut Bank, al momento dell'iscrizione;
- Revolut ha stabilito specifici SLA per definire le modalità e le tempistiche relative ai blocchi dei conti. La tempistica di risoluzione del blocco potrebbe variare, a seconda delle motivazioni sottostanti, da [1-5] a [1-5] giorni. Tale tempistica verrebbe rispettata nella quasi totalità dei casi;
- i clienti sarebbero informati tramite email o *app* delle restrizioni sul conto, compatibilmente con le regole di riservatezza che vietano di comunicare le ragioni specifiche del blocco;
- le segnalazioni pervenute all'Autorità risulterebbero, in circa [omissis]. In caso di reclami fondati, Revolut avrebbe provveduto [omissis].

**90.** Per quanto riguarda le modalità di comunicazione della migrazione verso l'IBAN italiano (**Pratica C**), Revolut ha precisato quanto segue:

- i requisiti di idoneità (c.d. *eligibilità*) dei clienti alla migrazione [omissis] risponderebbero esclusivamente a esigenze regolamentari, con Revolut che ha tutto l'interesse a migrare il maggior numero possibile di clienti verso l'IBAN italiano;
- un numero limitato di clienti italiani è stato escluso dalla migrazione a causa di un problema tecnico, in fase di risoluzione;
- per ragioni tecniche, la migrazione non sarebbe avvenuta simultaneamente per tutti i clienti, ma con un processo graduale;
- la presunta mancanza di informativa circa i requisiti di idoneità alla migrazione non costituirebbe una pratica commerciale scorretta, poiché il consumatore non avrebbe una pretesa giuridicamente rilevante in merito alla migrazione, avendo effettuato la scelta di aprire un conto presso Revolut consapevole del fatto che avrebbe ricevuto un IBAN lituano;
- i consumatori che non sono stati oggetto di migrazione non avrebbero subito alcun pregiudizio, poiché hanno continuato a usufruire dei servizi di Revolut alle condizioni originariamente concordate.

**91.** Infine, Revolut ha precisato che, in ogni caso, le pratiche oggetto del procedimento non sarebbero imputabili a Revolut Holdings Ltd, la quale opera come *holding* finanziaria del gruppo e non svolgerebbe attività operativa di definizione o implementazione delle comunicazioni commerciali di Revolut Bank UAB e Revolut Securities Europe UAB. Revolut ha pertanto richiesto l'estromissione di Revolut Holdings Ltd dal procedimento.

## **V. CONTRODEDUZIONI ALLA COMUNICAZIONE DI CONTESTAZIONE DEGLI ADDEBITI**

**92.** Come sopra richiamato, in data 14 gennaio 2026 è stata trasmessa alla Parte la comunicazione di contestazione degli addebiti ed è stato assegnato un termine di venti giorni, poi esteso a ventisette giorni, per eventuali controdeduzioni scritte in replica, da presentarsi al Collegio.

**93.** Con la memoria depositata l'11 febbraio 2026, Revolut, rinviando alle argomentazioni e difese formulate in precedenza, ha rappresentato al Collegio le seguenti ulteriori argomentazioni difensive.

**94.** Con riferimento alle questioni procedurali, la Parte sostiene che il mancato accoglimento dell'istanza di proroga del termine per la presentazione degli impegni, nonché il mancato accoglimento degli impegni, non siano stati sufficientemente motivati.

**95.** Revolut sostiene altresì che la comunicazione di contestazione degli addebiti mancherebbe di indicare in modo puntuale le disposizioni del Codice del consumo che si assumono violate per la Pratica C e questo lederebbe gravemente il diritto di difesa delle Parti.

**96.** Quanto agli aspetti sostanziali, le Parti sostengono (come meglio dettagliato in prosieguo) che le condotte non costituirebbero pratiche commerciali scorrette ai sensi del Codice del consumo, poiché non sarebbero contrarie alla diligenza professionale, ingannevoli o aggressive e, in ogni caso, sarebbero del tutto inidonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio in relazione ai prodotti considerati.

**97.** Infine, il Professionista sostiene che un'eventuale sanzione dovrebbe necessariamente essere prossima al minimo edittale, posto che le pratiche in esame non avrebbero carattere di gravità<sup>131</sup>, il

---

<sup>131</sup> [Ciò sarebbe comprovato: per la pratica (A), dall'esiguo numero di segnalazioni; per la pratica (B), dal numero di restrizioni se rapportato al portafoglio clienti del Professionista; per la pratica (C), sia dal numero delle segnalazioni sia dal fatto che i clienti non migrati verso l'IBAN italiano avrebbero comunque continuato a beneficiare delle medesime condizioni contrattuali.]

Professionista si sarebbe attivato per l'eliminazione o attenuazione delle loro conseguenze ([*omissis*]) e l'infrazione avrebbe, comunque, una durata molto contenuta. Infatti, l'applicazione spontanea degli impegni – la cui idoneità a superare le preoccupazioni sottese al provvedimento di avvio non è stata contestata dall'Autorità – avrebbe posto fine alla durata delle condotte.

### **V.1. Controdeduzioni relative alla pratica (A)**

**98.** In relazione alla pratica (A), Revolut sostiene che i citati *claim* relativi ai servizi di investimento non costituirebbero una pratica ingannevole in quanto difetterebbero, nel caso in esame, gli elementi costitutivi della fattispecie. In particolare, le Parti ritengono che:

- le dichiarazioni sarebbero veritiere, in quanto l'investimento del consumatore (se di importo adeguato) potrebbe arrivare ad ottenere (alcune) azioni intere. Inoltre, i consumatori possono effettivamente effettuare operazioni di investimento senza che la Società applichi alcuna commissione (1 al mese, nel caso degli utenti del piano standard);

- una *customer survey* effettuata sui canali Revolut riporta che il [40-60]% dei partecipanti avrebbe compreso che il *claim* indicava la possibilità di investire in azioni intere e/o azioni frazionate, a seconda dell'importo investito. La stessa *survey* riporta che più [del 80-100]% dei soggetti coinvolti riterrebbe, per decidere se investire in un dato prodotto finanziario, di aver bisogno di sapere quali siano tutte le commissioni e costi applicabili solo prima di completare la transazione;

- i consumatori riceverebbero informazioni complete e accurate sugli investimenti per il tramite delle specifiche fornite nelle informative disponibili in altre sezioni del sito web, all'apertura di un conto di intermediazione. nonché immediatamente prima dell'invio dell'ordine di acquisto e ciò sarebbe in linea con la prassi di tutti gli altri operatori nel settore in Italia;

- le azioni frazionate in cui è possibile investire tramite Revolut non potrebbero considerarsi strumenti derivati complessi;

- la condotta non sarebbe idonea ad indurre il consumatore ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbe preso, in quanto le differenze tra azioni frazionate e intere sarebbero "*del tutto irrilevanti per il consumatore medio*" e "*non influirebbero sulla decisione di investimento dei consumatori*" poiché rivolte a quei consumatori a "*ridotta capacità di investimento, i quali senza l'offerta di azioni frazionate sarebbero altrimenti esclusi*" dal mercato delle *blue chips*;

- l'irrelevanza della pratica sarebbe confermata dall'assenza di [*omissis*] segnalazioni (salvo quella che ha dato avvio all'istruttoria) sulla pratica.

- per quanto riguarda le azioni frazionate, a partire da dicembre 2025, Revolut ha apportato modifiche ai propri *claim* pubblicitari al fine di inserire uno specifico riferimento alla possibilità che le operazioni di investimento riguardino azioni frazionate, anziché intere. A seguito di queste modifiche, la didascalia del *claim* "*Scegli a chi dare il tuo contributo*" (cfr. *supra* punto III, immagine 4), presente nella pagina web di Revolut dedicata agli investimenti, ora recita: "*Da Apple a Microsoft, da Amazon a Walmart, diventa azionista dei marchi che già conosci: investi in azioni intere o frazionate a partire da 1 €. Scegli tra oltre 4.000 azioni statunitensi ed europee direttamente nell'app*" (enfasi aggiunta). Parimenti, Revolut ha rappresentato di aver integrato, nella sezione "Rischi" presente in basso nella pagina web dedicata agli investimenti, una descrizione delle principali limitazioni e dei rischi connessi alle azioni frazionate, indicando in particolare che "*Le azioni frazionate non beneficiano dei diritti di voto, presentano limitazioni alla trasferibilità e possono essere soggette a rischi aggiuntivi, quali i rischi di custodia e di liquidità*". Per ulteriori informazioni si rinvia al link dall'Informativa sui rischi del Professionista.

- per quanto riguarda la trasparenza dei costi dei servizi d'investimento, a partire da dicembre 2025, Revolut ha apportato alcune modifiche alla propria comunicazione pubblicitaria, in particolare sostituendo il *claim* "Investi con lo 0% di commissioni" (cfr. *supra* punto III, immagine 5) con il nuovo *claim* "Conosci l'azienda? Acquistane le azioni". Inoltre, il *claim* "Punta sul profitto, non sulle commissioni. Investi in azioni senza commissioni entro il limite mensile previsto dal tuo piano e paga zero diritti di custodia. Potrebbero essere previste altre commissioni" (cfr. *supra* punto III, immagine 6), è stato modificato come segue: "*Commissioni semplici, costi chiari. Non pagare diritti di custodia a Revolut. Investi in azioni e ETF senza commissioni, entro il limite mensile del tuo piano<sup>1</sup> (da 1 a 10 operazioni senza commissioni Revolut per i clienti Standard e Ultra). Potrebbero essere applicati altri costi, come le commissioni di cambio o le commissioni di regolamentazione.*"

- infine, per quanto riguarda gli investimenti in dollari statunitensi, Revolut rappresenta di aver inserito, a partire da dicembre 2025, la seguente precisazione nella sezione "Rischi" della pagina web dedicata agli investimenti: "*Quando investi in titoli quotati in una valuta estera (ad esempio, USD), potresti incorrere in una commissione al momento della conversione del tuo denaro. Il tuo rendimento finale dipenderà anche dal tasso di cambio della valuta, che potrebbe ridurre i tuoi rendimenti qualora decidessi di convertirli nuovamente nella tua valuta desiderata.*"

## **V.2. Controdeduzioni relative alla pratica (B)**

**99.** In relazione alla pratica (B), le controdeduzioni si focalizzano sulla conformità della condotta del Professionista alla diligenza professionale. In particolare, Revolut sostiene che:

- la condotta rispetti i principi di correttezza e buona fede, in quanto la diligenza professionale esigibile non richiederebbe la totale assenza di criticità operative bensì un atteggiamento costruttivo del Professionista;
- la condotta sarebbe altresì conforme ai requisiti imposti dalla regolazione settoriale in materia di reclami e, comunque, il Professionista si sarebbe recentemente dotato di *policy* aziendali specifiche ([*omissis*]);
- la fondatezza delle segnalazioni agli atti non sarebbe stata verificata dagli Uffici e, la Parte contesta, nello specifico, sei casi ritenuti infondati;
- l'adozione di presidi di controllo sui clienti e sulle loro attività bancarie, compresi sistemi di monitoraggio automatizzati, nonché l'applicazione di misure restrittive, sarebbero imposti dalla normativa di settore;
- le carenze informative registrate dall'Autorità sarebbero imposte dall'articolo 39 del d. lgs. 231/2007 (c.d. divieto di "*tipping-off*") e fornire un preavviso non sarebbe compatibile con la natura della misura di restrizione;
- l'Autorità non avrebbe indicato uno specifico standard di condotta da cui Revolut si sia discostata;
- le restrizioni applicate da Revolut, i casi di superamento dei tempi previsti dagli SLA e i reclami giunti a Revolut stessa costituirebbero una percentuale esigua rispetto ai volumi di transazioni monitorati dall'operatore;
- la valutazione degli Uffici dovrebbe basarsi su un giusto equilibrio degli interessi in gioco e, in particolare, tutela del consumatore e prevenzione del riciclaggio;
- la durata di una restrizione discenderebbe anche da fattori indipendenti da Revolut (ad esempio, quando un cliente ritarda nel fornire le informazioni richieste) e, comunque, la durata media elevata ([51-100] giorni) richiamata nella contestazione degli addebiti riguarderebbe solo i casi esorbitanti delle restrizioni gestite al di fuori degli SLA;
- [*omissis*]; l'adozione di un'unica clausola "ombrello" corrisponderebbe ad un'esigenza di chiarezza e fruibilità, oltre al fatto che "*indicazioni granulari delle condotte idonee a determinare una restrizione finirebbero per costituire un elemento di vulnerabilità che consentirebbe ai soggetti mal intenzionati di elaborare e affinare schemi e modalità operative volti a eludere i criteri di rilevazione*". A tal proposito, Revolut rappresenta di aver modificato la tale clausola per chiarire meglio, ove consentito dalla normativa applicabile, i casi che possono comportare una restrizione del conto. Tale clausola modificata si applicherà, come parte dei nuovi "Termini personali" di Revolut, a partire dal giorno 31 marzo 2026<sup>132</sup>. Inoltre, il Professionista starebbe valutando modalità per migliorare, ove consentito dalla normativa, l'informativa ai clienti in relazione alle restrizioni.

## **V.3. Controdeduzioni relative alla pratica (C)**

**100.** In relazione alla pratica (C), oltre ai già citati rilievi procedurali, Revolut sostiene la piena legittimità della sua condotta. In particolare, il Professionista sostiene che:

- Revolut ha sempre comunicato chiaramente che la migrazione non sarebbe stata disponibile per tutti i clienti, specificando sul proprio sito che (enfasi aggiunta) "*per migrare il tuo conto alla succursale italiana,*

---

<sup>132</sup> [Cfr clausola 23 dei "Termini personali" di Revolut (clausola "ombrello" che sostituisce la precedente), la quale legge: "23. Sospensione o chiusura del conto da parte di Revolut:

Revolut può sospendere o chiudere immediatamente il conto (incluso l'accesso ai servizi forniti dalle altre entità del gruppo Revolut) e porre fine al suo accesso al sito Web o all'app Revolut, in circostanze eccezionali. Le circostanze eccezionali comprendono:

- Revolut ha validi motivi per sospettare un comportamento fraudolento e comunque criminale del cliente;
- il cliente non ha fornito a Revolut (o a qualcuno che agisce per conto di quest'ultima) le informazioni necessarie, oppure Revolut ha validi motivi per ritenere che le informazioni fornite dal cliente siano inesatte o non veritiere;
- il cliente ha violato questi termini e condizioni in modo grave o persistente e non vi ha posto rimedio entro un tempo ragionevole dalla richiesta di Revolut;
- Revolut ha informazioni per ritenere che l'uso illecito dell'app Revolut da parte del cliente arrechi un danno a Revolut o al suo software, ai suoi sistemi o al suo hardware;
- il cliente è coinvolto in attività di abuso dei prodotti, dei servizi o dell'assistenza clienti di Revolut o il conto personale viene usato per scopi non personali;
- Revolut ha chiesto al cliente il rimborso di un debito e il cliente non vi ha provveduto entro un tempo ragionevole;
- il cliente è stato dichiarato insolvente; oppure
- se siamo obbligati a farlo in base a leggi, regolamenti, ordini del tribunale o istruzioni dell'autorità locale (come arbitro finanziario, ombudsman o altro).

Inoltre, Revolut può decidere di chiudere il conto, senza costi per il cliente, tramite preavviso. In tale caso, Revolut provvederà a contattare il cliente tramite l'app Revolut con un preavviso almeno sessanta (60) giorni.

La chiusura del conto e la cessazione del contratto porrà anche fine a qualsiasi altro contratto in essere tra il cliente e Revolut, o tramite Revolut. Per maggiori informazioni, consultare l'app Revolut o contattare Revolut."]

**devi soddisfare alcuni requisiti specifici.** *Ad esempio, devi avere la documentazione richiesta e il tuo paese di residenza deve essere l'Italia*";

- l'impossibilità di fornire un elenco esaustivo dei criteri di idoneità alla migrazione discenderebbe dal divieto di comunicare al consumatore la presenza di controlli [omissis];
- una generale divulgazione dei criteri di ammissibilità sarebbe stata intrinsecamente decettiva, in quanto non avrebbe rispecchiato il fatto che Revolut proceda a una valutazione caso per caso e i diversi profili di rischio, e avrebbe creato aspettative fuorvianti;
- nonostante quanto sopra, Revolut ha meglio specificato sul proprio sito, ove consentito dalla normativa, i criteri di idoneità per la migrazione<sup>133</sup>;
- i ritardi nell'implementazione della migrazione sarebbero stati imposti da ragioni oggettive "con l'obiettivo di garantire la massima stabilità e qualità del servizio, a beneficio proprio dei clienti";
- l'aspettativa frustrata dei clienti business di ricevere un IBAN italiano non sarebbe rilevante, in quanto "Revolut non ha mai pubblicizzato il fatto che gli utenti business in Italia avrebbero avuto diritto a un IBAN italiano nell'ambito della Migrazione";
- i clienti che non hanno potuto accedere alla migrazione non avrebbero subito alcun pregiudizio né sarebbero incorsi in alcun costo aggiuntivo, continuando a beneficiare del medesimo servizio da parte di Revolut;
- anche in questo caso, il numero di segnalazioni sarebbe limitatissimo.

## **VI. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**101.** Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse anche tramite *internet*, in data 11 febbraio 2026, è stato richiesto il parere all'AGCOM, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

**102.** Con comunicazione pervenuta in data 9 marzo 2026<sup>134</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere rilevando che la pratica in esame, sulla base della documentazione istruttoria, si riferisce alle comunicazioni e attività attuate dalle Società anche tramite *Internet*, che costituisce una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di informazioni atte a influenzarne il comportamento. Pertanto, "con riferimento al caso di specie, il mezzo di comunicazione e acquisto utilizzato, in relazione al servizio offerto dalla Società, risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette nei siti/app utilizzati dalla Società, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate". L'AGCOM ha ritenuto quindi che, nel caso di specie, "Internet sia uno strumento di comunicazione idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale in oggetto".

## **VII. PARERE DELLE AUTORITÀ DI REGOLAZIONE**

### **VII.1. Parere della Banca d'Italia**

**103.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento riguarda anche il settore dei servizi bancari e finanziari, in data 11 febbraio 2026 è stato richiesto il parere a Banca d'Italia<sup>135</sup>, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 27, comma 1-bis, del Codice del consumo.

**104.** Con nota pervenuta in data 11 marzo 2026<sup>136</sup>, la suddetta Autorità ha espresso il proprio parere rilevando quanto segue.

**105.** Con riguardo alla pratica *sub A*), Banca d'Italia ha rilevato che la stessa, facendo riferimento ad ambiti quali i servizi di investimento e di *trading* in criptovalute, non rientra nelle proprie competenze.

**106.** Quanto alla pratica *sub B*), Banca d'Italia ha preliminarmente rilevato che essa investe in parte aspetti concernenti presidi, assetti organizzativi e di controllo interno di Revolut, che rappresentano ambiti di

---

<sup>133</sup> [Cfr. le pagine web di Revolut (ad esempio <https://help.revolut.com/it-IT/help/migration-to-italian-iban/question-getting-an-italian-iban/>), contenenti una sezione FAQ che include la risposta alla domanda "Come ottenere un IBAN italiano - Criteri di idoneità", in cui si prevede quanto segue:

"Una volta soddisfatti i criteri di idoneità per effettuare la migrazione, riceverai una notifica nell'app e tramite email, e potrai quindi avviare il processo. I criteri da soddisfare includono, tra gli altri:

- avere un conto Revolut esistente con IBAN LT, aperto prima del 2025 e in qualità di residente italiano;
- avere l'ultima versione dell'app Revolut;
- avere un saldo positivo sul conto;
- avere aggiornato i propri dati personali e i documenti collegati al conto.

Tieni presente che, per alcuni tipi di conto (ad esempio, Revolut Pro e Kids & Teens), il processo di migrazione non è ancora stato avviato per motivi tecnici. Stiamo lavorando per renderlo disponibile il prima possibile. Non è possibile migrare un conto prima di ricevere informazioni da parte nostra in merito alla possibilità di migrare tale conto."

<sup>134</sup> [Doc. 156.]

<sup>135</sup> [Doc. 147.]

<sup>136</sup> [Doc. 158.]

specifica competenza della Banca d'Italia, sulla base di poteri di vigilanza a fini di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo espressamente attribuiti alla stessa dal d.lgs. 231/2007. Sul piano della trasparenza bancaria, Banca d'Italia ravvisa che le ipotesi di blocco e sospensione dei conti attuate da Revolut riguardano fattispecie coerenti con la normativa di riferimento, ancorché Revolut illustri ai clienti tali casi di blocco/sospensione "in maniera frammentaria". In merito alle carenze informative contestate a Revolut, Banca d'Italia preliminarmente osserva che "sebbene la normativa non preveda l'obbligo di bloccare i conti in caso di alert o di approfondimenti AML, gli intermediari opportunamente se ne avvalgono, quando necessario, per prevenire il coinvolgimento in attività illecite e per acquisire un quadro informativo completo sul cliente", rilevando al contempo che, sebbene una "piena disclosure" possa trovare un limite in ragione di obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, la possibilità di rendere note al cliente le motivazioni alla base delle restrizioni al conto "non è sempre esclusa, ma va valutata caso per caso, tenendo conto di quanto previsto dall'articolo 39 del d.lgs. 231/2007 in tema di divieto di comunicare l'avvenuta segnalazione (c.d. divieto di "tipping-off")" (enfasi aggiunte).

**107.** Quanto alla pratica sub C), Banca d'Italia osserva che la piena esplicitazione dei criteri di ammissibilità per la migrazione può incontrare limitazioni derivanti da alcuni principi e disposizioni della normativa antiriciclaggio, [omissis]. Rileva, inoltre, di non avere osservazioni in merito all'informativa fornita da Revolut ai clienti ritenuti "ammissibili" per la migrazione e di rimettere alla valutazione dell'Autorità il processo di perimetrazione in concreto della clientela interessata alla migrazione.

## **VII.2. Considerazioni della CONSOB**

**108.** Poiché la fattispecie posta in essere riguarda anche il settore della compravendita di strumenti finanziari tramite *internet*, in data 11 febbraio 2026 è stato richiesto il parere alla CONSOB<sup>137</sup>, ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis del Codice del consumo.

**109.** Con nota del 13 maggio 2026<sup>138</sup>, la CONSOB, nel quadro dei rapporti di collaborazione instaurati tra le Autorità, ha rappresentato che "Revolut Securities Europe UAB è un'impresa di investimento di diritto lituano autorizzata dalla Bank of Lithuania ed abilitata a svolgere servizi di investimento in Italia nella sola modalità della libera prestazione. Il principio del c.d. home country control, previsto dalla direttiva 2014/65/UE (MiFID II), assoggetta l'operatività in Italia della Revolut Securities Europe UAB, in quanto svolta in regime di libera prestazione di servizi, alla vigilanza dell'Autorità del Paese d'origine – Bank of Lithuania – e non attribuisce diretti poteri di vigilanza alla Consob, in qualità di Autorità del paese ospitante".

## **VIII. VALUTAZIONI**

### **VIII.1. Sui profili procedurali**

**110.** Le Parti lamentano che, nel corso del presente procedimento, avrebbero subito la compressione dei loro diritti di difesa, con particolare riguardo al mancato accoglimento dell'istanza di proroga del termine per la presentazione degli impegni; all'asserita insufficiente motivazione del rigetto degli impegni proposti; alla mancata indicazione nella contestazione degli addebiti degli articoli del Codice del consumo violati con la pratica (C); al mancato accoglimento dell'istanza di audizione dinanzi al Collegio.

**111.** Tutti i citati rilievi non presentano fondamento.

**112.** Quanto agli impegni, va rammentato che, secondo un pacifico orientamento giurisprudenziale, tale istituto ha una funzione deflattiva, volta, da un lato, a realizzare l'economia procedimentale dell'azione amministrativa e, dall'altro, ad indurre il destinatario dell'istruttoria dell'Autorità a presentare tempestivamente gli impegni idonei a rimuovere gli effetti della propria condotta. Parimenti consolidato è l'orientamento giurisprudenziale secondo cui la valutazione degli impegni è ampiamente discrezionale, poiché l'Autorità è, tra l'altro, chiamata anche a verificare la maggiore o minore conformità all'interesse pubblico dell'irrogazione della sanzione rispetto alla chiusura dell'istruttoria senza addebito. In particolare, l'Autorità può scegliere di proseguire il procedimento e di concluderlo con un provvedimento sanzionatorio, allorché riscontri, con riferimento a quel caso di specie, l'esigenza di accertare l'infrazione al fine di enunciare principi e regole di condotta utili a prevenire e scoraggiare future pratiche commerciali analoghe a quelle oggetto di istruttoria.

**113.** In merito alla mancata menzione degli articoli del Codice del consumo nella comunicazione di contestazione degli addebiti, basti rilevare che nessuna lesione del diritto di difesa può essere riscontrata in virtù del principio di raggiungimento dello scopo dell'atto. Infatti, la contestazione degli addebiti ha chiaramente indicato i profili di illegittimità della condotta, qualificandola come pratica commerciale ingannevole<sup>139</sup>, tant'è che le Parti hanno presentato difese puntuali e compiute su tutti gli elementi costitutivi

---

<sup>137</sup> [Doc. 145.]

<sup>138</sup> [Doc. 160.]

<sup>139</sup> [Ad esempio, si considerino gli espressi riferimenti della comunicazione di contestazione degli addebiti all'omissione di "informazioni chiare ed esaustive sui requisiti richiesti per l'ottenimento dell'IBAN italiano" (par. 2), "dell'ingannevolezza

della fattispecie<sup>140</sup>, a riprova della piena comprensione della contestazione loro mossa. Del resto, se le Parti avessero avuto effettiva esigenza di ricevere chiarimenti in merito a tale contestazione, avrebbero potuto rappresentarlo agli Uffici una volta ricevuta la contestazione degli addebiti, tenuto peraltro conto che il termine per la trasmissione delle controdeduzioni è stato prorogato in accoglimento della richiesta di Revolut.

**114.** Infine, quanto all'istanza di audizione finale davanti al Collegio, si richiama l'orientamento della più recente giurisprudenza che, nella vigenza dell'attuale Regolamento, riconosce come i diritti di difesa, nell'ambito dei procedimenti in materia di tutela del consumatore, siano pienamente tutelati per il tramite del procedimento cartolare garantito dallo stesso insieme alla previsione della fase orale di discussione riservata dalla legge alla sede giurisdizionale.

### **VIII.2. Sull'imputabilità delle condotte**

**115.** Come sopra richiamato, nella prima memoria difensiva Revolut ha altresì contestato che nessuna condotta sarebbe ascrivibile alla società Holding in quanto essa non avrebbe un ruolo diretto nella funzione di comunicazione commerciale in relazione a servizi di investimento e bancari né una gestione attiva sui rapporti di conto corrente bancario. Sul punto, ci si limita ad osservare che la Holding possiede il 100% delle società responsabili delle condotte relative ai servizi bancari e di quella che offre i servizi di investimento<sup>141</sup> e che, secondo la giurisprudenza amministrativa, il principio della *parental liability* trova applicazione anche in materia di tutela del consumatore. A tale riguardo, si evidenzia che la giurisprudenza amministrativa, coerentemente con il consolidato orientamento della Corte di giustizia dell'Unione europea, ha chiarito che, in presenza di una società che detiene il 100% del capitale sociale di un'altra società, si presume che la società controllante eserciti un'influenza determinante nello svolgimento dell'attività della controllata, tale da farla ritenere responsabile per gli illeciti da quest'ultima materialmente realizzati<sup>142</sup>. Ciò considerato, nelle proprie memorie difensive, Revolut non ha dedotto alcun elemento atto a confutare la sussistenza di tale presunzione semplice. Né può assumere rilievo il fatto che la controllante non si sia ingerita nelle politiche commerciali della controllata "in assenza di dimostrazione della totale autonomia decisionale della società operativa e dunque dell'esclusione della presunzione di esistenza di una sola impresa quale entità economica unitaria in grado di beneficiare, anche ai fini del bilancio consolidato di gruppo, dei vantaggi derivanti dalla condotta illecita"<sup>143</sup>. Da ultimo, occorre peraltro considerare che diversi documenti da cui emerge la strategia di Revolut (cfr. ad esempio, [omissis]<sup>144</sup> <sup>145</sup>) riguardano indistintamente l'operatività e forniscono istruzioni a tutte le società del gruppo.

### **VIII.3. Profili sostanziali**

#### **i. Premessa**

**116.** Le risultanze istruttorie confermano l'esistenza di tre pratiche commerciali scorrette poste in essere da Revolut, che presentano profili di ingannevolezza e di aggressività ed hanno riguardato le offerte del Professionista sia in ambito di servizi di investimento che di servizi bancari. I settori in cui le pratiche in esame sono state realizzate, oltre ad essere caratterizzati da elevata asimmetria informativa del rapporto tra operatori economici e clienti - che si sviluppa in un contesto altamente tecnico e complesso - interessano la gestione e lo stesso accesso ai propri risparmi da parte di consumatori e microimprese e, dunque, afferiscono ad un bene essenziale. Per entrambi i settori, pertanto, il grado di diligenza richiesto ad un professionista delle dimensioni e della notorietà di Revolut non può che essere elevato.

**117.** Ciò è tanto più vero nei casi in cui i servizi in esame siano offerti *online*, consentendo un accesso facilitato ad operazioni bancarie e di investimento ad amplissime platee di consumatori, tra cui anche quelli non particolarmente avveduti, di giovane età e non assistiti da professionisti qualificati.

#### **ii. Sulla pratica (A)**

**118.** La **pratica A**, posta in essere da Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Securities Europe UAB in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, consiste nelle ingannevoli modalità di prospettazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche dei servizi di investimento offerti.

---

*dell'informativa relativa alla migrazione IBAN" (par. 80) e alla presentazione di un messaggio caratterizzato da "informazioni omissive e confusorie" (par. 81). Come rilevato anche dalle Parti nelle controdeduzioni (par. 135), la contestazione degli addebiti comunica che "[i]l professionista pertanto non ha adottato standard di diligenza adeguati avendo omesso di (i) informare chiaramente i clienti relativamente a criteri e possibilità di ricevere l'invito, (ii) fornire ai clienti eleggibili la tempistica entro cui avrebbero potuto ricevere tale invito" (par. 81).]*

<sup>140</sup> [In particolare, le difese presentate argomentano puntualmente in merito all'informativa relativa al processo di ottenimento dell'IBAN italiano (parr. 145 e segg.), alla correttezza e alla diligenza dell'operato del professionista (par. 150) e all'idoneità della condotta ad influenzare le decisioni commerciali dei consumatori (parr. 156 e segg.). ]

<sup>141</sup> [Doc. 91, all. 1.]

<sup>142</sup> [Cfr. TAR Lazio, sez. I, sentenza n. 851 del 15 gennaio 2026.]

<sup>143</sup> [Cfr. Consiglio di Stato, sez. VI, n. 2929 del 22 marzo 2023.]

<sup>144</sup> [omissis].

<sup>145</sup> [Docc. [omissis], 22.77, 22.81.]

**119.** In relazione a tale pratica, contrariamente a quanto sostenuto dal Professionista, l'istruttoria ha raccolto evidenze idonee a dimostrare la sussistenza di tutti gli elementi costitutivi della fattispecie.

**120.** In primo luogo, le evidenze in atti attestano che il consumatore che aderisce alle offerte di Revolut si trova a investire non semplicemente in "azioni", come indicato sul sito, bensì anche in azioni frazionate, le quali presentano caratteristiche e profili di rischio differenti rispetto alle azioni intere<sup>146</sup>.

**121.** I *claim* del Professionista relativi agli investimenti azionari – quali "*migliaia di azioni a portata di mano, a partire da solo 1€*" (cfr. Immagine 1 *supra*); "*Da Apple a Tesla, puoi scegliere tra oltre 2.000 azioni*" (cfr. Immagine 2 *supra*); "*Investi in azioni*" (cfr. Immagine 3 *supra*) – trasmettono un messaggio incompleto e nella sua presentazione complessiva non veritiero, suscettibile di trarre in inganno i consumatori rispetto ad elementi assolutamente essenziali per assumere una decisione commerciale consapevole.

**122.** Per effetto dei messaggi sopra riportati, il consumatore – "agganciato" dal *claim* sull'investimento in azioni con solo 1€ – risulta privato di informazioni sostanziali sulla diversità dei diritti derivanti dall'acquisto un'azione frazionata, le quali non possono ritenersi trascurabili, tenuto conto soprattutto:

(i) della maggiore rischiosità insita negli investimenti in azioni frazionate rispetto a quelli in azioni intere. In particolare, nel caso delle azioni frazionate il consumatore non diviene titolare diretto del titolo azionario, ma di una quota registrata nei sistemi del *broker* terzo che detiene l'azione sottostante. Ciò comporta l'esposizione a un ulteriore rischio di controparte, legato al corretto adempimento degli obblighi da parte del *broker* terzo che detiene e gestisce il titolo;

(ii) dei limiti alla trasferibilità delle azioni frazionate, la quale costituisce una caratteristica essenziale del prodotto, di particolare rilievo soprattutto per i piccoli investitori che, proprio in ragione della modestia dei mezzi, hanno interesse a trasferite il loro portafoglio titoli presso un altro *broker* ogni qualvolta rinvengano condizioni più vantaggiose sul mercato;

(iii) dell'assenza del diritto di voto connessa alla natura frazionata delle azioni detenute.

**123.** La presenza di specifici rischi e di rilevanti differenze rispetto alle azioni intere è stata peraltro riconosciuta dalla stessa Revolut nella risposta alla richiesta di informazioni fornita prima dell'avvio dell'istruttoria<sup>147</sup> e nella documentazione contrattuale<sup>148</sup>, [*omissis*].

**124.** Tali caratteristiche, note al Professionista e intrinseche al prodotto promosso, sono idonee a incidere sulla scelta dei consumatori e avrebbero pertanto dovuto essere esplicitate sin dal primo contatto promozionale.

**125.** Si aggiunga che, sebbene – come riportato nelle controdeduzioni – l'investimento dei consumatori possa in alcuni casi raggiungere un importo tale da consentire l'acquisto di azioni intere, i *claim* sopra richiamati risultano comunque decettivi. Nella loro presentazione complessiva, infatti, essi omettono di specificare che, in concreto, l'acquisto di azioni intere rappresenta solo una delle possibili modalità di investimento e che raramente il consumatore potrà, come si legge nella pagina del Professionista, "*detenere titoli*" di aziende tra le più grandi al mondo, di regola caratterizzate dall'elevato valore unitario dell'azione.

**126.** In particolare, i *claim* sfruttano l'associazione tra la possibilità di investimento in titoli di operatori rinomati ("*Da Apple a Tesla*") e l'esiguità del capitale necessario per tale investimento ("*a partire da solo 1€*"), nonché l'asserita assenza di commissioni, per catturare l'attenzione del consumatore. Nella esperienza concreta, tuttavia, il consumatore non potrà realizzare tale combinazione di benefici, poiché investimenti di modico importo (anche pari a 1€) non consentono l'acquisto di azioni intere di società ad alta quotazione. Al contrario, il consumatore disporrà non del titolo, ma di una frazione di un titolo annotata nei registri

<sup>146</sup> [E ciò a prescindere dalla configurazione tecnico-giuridica delle azioni frazionate quali strumenti derivati o complessi – questione che esula dalle competenze della scrivente Autorità.]

<sup>147</sup> [Cfr. doc. 6, risposta alle informazioni richieste a Revolut (Securities), ove si espongono i maggiori rischi che Revolut riconosce essere legati alle azioni frazionate:

"i) Esecuzione e regolamento: le azioni frazionate non sono negoziate nelle borse valori. Gli ordini che coinvolgono azioni frazionate vengono eseguiti al di fuori delle sedi di esecuzione tramite una società di intermediazione terza che aggrega le posizioni frazionate fino a formare un'azione intera. Tutti gli ordini di azioni frazionate vengono eseguiti sul conto proprietario del *broker* terzo e il regolamento avviene sul conto titoli del cliente presso RSEUAB;

ii) Trasferibilità: le azioni frazionate vengono eseguite al di fuori dei mercati finanziari e non possono essere trasferite a un altro *broker* o a una piattaforma di terzi e non hanno alcun valore commerciale al di fuori della piattaforma di investimento. Pertanto, se un cliente desidera chiudere il proprio conto o trasferire il proprio portafoglio, le azioni frazionarie devono essere prima vendute all'interno della piattaforma di Revolut;

iii) Rischi di liquidità e di controparte: a causa dell'impossibilità di negoziare direttamente sui mercati regolamentati, le azioni frazionate possono essere soggette a un rischio di liquidità più elevato rispetto alle azioni intere. Inoltre, a fronte dell'impossibilità di trasferire le azioni frazionate a un altro *broker*, il rischio di controparte con il depositario è più elevato;

iv) Diritti di voto e azioni societarie: sebbene i titolari di azioni frazionate hanno il diritto di ricevere dividendi e il diritto di partecipare ad azioni societarie obbligatorie come frazionamenti azionari, fusioni o scissioni nella stessa misura dei titolari di azioni intere, in base alla loro quota di proprietà, essi non hanno diritto di voto all'assemblea generale dell'emittente, in quanto tale diritto è riservato agli azionisti interi". Tali osservazioni vengono sommariamente confermate anche nei docc. 86 e 91. ]

<sup>148</sup> [Cfr. Sezione 25 dei T&C citati nella memoria di Parte (le frazioni di azioni "non hanno alcun valore commerciale al di fuori della piattaforma di investimento; non possono essere trasferite ad altre piattaforme di terzi; possono essere vendute solo tramite la piattaforma di investimento e i proventi della vendita possono essere prelevati solo dal tuo conto di investimento").]

proprietari del broker terzo. A conferma di ciò, i dati della stessa Revolut<sup>149</sup> evidenziano che quasi il [60-80%] dei clienti detiene nel proprio portafoglio esclusivamente azioni frazionate.

**127.** Non convince, sul punto, la difesa delle Parti circa l'inidoneità di un'informativa completa sulle caratteristiche dell'investimento ad orientare la scelta del consumatore. Anche un consumatore "a ridotta capacità di investimento" ha diritto ad effettuare una scelta consapevole. Invero, proprio le risorse limitate di tale tipologia di consumatore richiedono una particolare attenzione del Professionista nel fornire chiarezza sull'oggetto dell'investimento, sui diritti ad esso connessi (ovvero la loro assenza) e sui relativi profili di rischio.

**128.** Rispetto a tale ultimo rilievo, peraltro, gli obiettivi di inclusione finanziaria realizzati tramite l'offerta di azioni frazionate – in ragione della maggiore accessibilità di tali prodotti da parte dei piccoli investitori –, ampiamente valorizzati da Revolut nelle proprie difese, non hanno invece trovato spazio nei *claim* pubblicitari, nei quali avrebbero potuto favorire una maggiore trasparenza sulle caratteristiche dell'investimento, allorché la Parte avesse chiarito come le azioni frazionate consentano, pur a fronte di investimenti contenuti, di accedere a titoli ad alta quotazione di società rinomate (c.d. *blue chips*).

**129.** Con riferimento alla *customer survey* effettuata dal Professionista, anche volendo tralasciare i limiti intrinseci dell'indagine svolta<sup>150</sup>, merita rilevare come i risultati dello stesso confermano la decettività dei *claim*, piuttosto che deporre in senso contrario. In particolare, l'indagine illustra che, dal tenore del *claim*, quasi il [0-20]% dei consumatori ha inteso di poter investire esclusivamente in azioni intere (e, quindi, di poter esercitare tutti i diritti ad esse connessi e di beneficiare del relativo profilo di rischio) e ben il [20-40]% (più di 1 su 3 consumatori) ha ritenuto che sia possibile investire solo in azioni intere oppure solo in azioni frazionate<sup>151</sup>. Pertanto, la *survey* conferma il carattere confusorio del messaggio promozionale del Professionista, avendo esso determinato in una porzione significativa dei consumatori intervistati un'errata percezione in ordine alla natura e alle caratteristiche degli investimenti effettivamente realizzabili.

**130.** L'istruttoria ha confermato altresì, con specifico riferimento ai costi connessi al servizio offerto, il carattere fuorviante e incompleto dei *claim* presenti sul sito *web* di Revolut, quali "INVESTI CON LO 0% DI COMMISSIONI", data la presenza di ulteriori costi e considerato che gli investimenti effettuabili senza commissioni risultano significativamente circoscritti, nonché in ragione dell'enfasi grafica attribuita a tale *claim*, a fronte della quale le precisazioni presenti più in basso, con diversa enfasi grafica e in altre aree del sito *web*, risultano inidonee a comprendere l'effettiva portata del *claim* principale.

**131.** Come visto, indicazioni puntuali - sul numero di operazioni senza commissioni effettuabili (pari ad 1 soltanto nel caso di conto standard, sottoscritto dalla maggioranza degli investitori); sul fatto che tale numero varia a seconda del piano sottoscritto; sull'ulteriore limitazione, nei casi di investimenti in dollari, connessa all'importo dell'investimento; sulla eventuale presenza di altri costi di varia natura - erano accessibili soltanto in altre pagine del sito, alle quali si accedeva seguendo una serie articolata di passaggi. Si tratta di elementi informativi essenziali per chi assume i rischi connaturati alle attività di investimento, per le quali la trasparenza e la completezza dell'informativa sulle caratteristiche e sulle condizioni economiche dei prodotti e servizi offerti riveste importanza cruciale.

**132.** Il fatto che le informazioni relative a commissioni, condizioni e costi degli investimenti offerti siano disponibili in altre sezioni del sito non è idoneo a sanare l'ingannevolezza dei *claim*, atteso che, secondo consolidata giurisprudenza, le informazioni essenziali devono essere fornite sin dal primo "aggancio" e che, in ogni caso, non può gravare sul consumatore, soprattutto in un settore caratterizzato da elevata asimmetria informativa quale quello degli investimenti finanziari della clientela *retail* effettuati *online*, l'onere di ricercare tra le varie pagine web tutti i dati di cui necessita che, forniti in modo frammentario, dispersivo e decettivo, vanno ricomposti per comprendere i limiti del *claim* e poter compiere una scelta informata.

**133.** I *claim* acquisiti in istruttoria mancano pertanto di illustrare, in sede di primo aggancio, essenziali specificazioni in merito alle caratteristiche sostanziali del servizio offerto, in modo da rendere il consumatore consapevole delle scelte di investimento del proprio denaro, come del resto prevede lo stesso Codice di condotta Revolut, disponibile *online*<sup>152</sup>, ove si legge "Forniamo informazioni utili, chiare, corrette e trasparenti, per garantire la migliore esperienza possibile ai nostri clienti". Ciò tanto più in un contesto in cui il *claim* di aggancio mira a generare il convincimento di particolare convenienza delle operazioni offerte.

**134.** In merito al fatto che i *competitors* di Revolut presenterebbero in modo similmente omissivo le proprie offerte commerciali, occorre rilevare che, anche volendo accedere alla tesi difensiva, le evidenze richiamate illustrano esempi isolati che non possono assurgere a prassi di settore e che, comunque, non fanno venire

---

<sup>149</sup> [Doc. 91.]

<sup>150</sup> [omissis].

<sup>151</sup> [Risposte alla domanda 1 del customer survey "Quando leggi il seguente claim, in quali strumenti finanziari pensi di poter investire? Da Apple a Tesla, puoi scegliere tra più di 2.000 titoli e ottenere azioni di alcune delle più influenti compagnie al mondo"]

<sup>152</sup> [Doc. 121 all. 1.]

meno la responsabilità individuale e autonoma del Professionista per il proprio operato di fronte all'onere di diligenza normativamente imposto.

**135.** Né [omissis] la sussistenza di un'unica segnalazione (quella dell'associazione a tutela dei consumatori che ha informato l'avvio all'istruttoria, che, per definizione, rappresenta criticità patite o suscettibili di essere patite da più consumatori) incidono sull'idoneità della pratica posta in essere da Revolut a ledere il bene giuridico che la norma del Codice del consumo intende assicurare. Invero, è pacifico che la lesione di tale bene costituisce un rischio "per la cui configurazione non è rilevante il maggiore o minore numero di segnalazioni prevenute dall'Autorità"<sup>153</sup>. Pertanto, "l'eventuale esiguità delle segnalazioni non rileva ai fini della configurabilità della scorrettezza di una pratica commerciale (Consiglio di Stato, 21 marzo 2018, n. 1819)"<sup>154</sup>.

**136.** Peraltro, nel caso di specie, non può non considerarsi che proprio la condizione di asimmetria informativa in cui versano i consumatori cui il Professionista si rivolge, sia tale da precludere loro finanche l'individuazione del tipo di informazioni cui avrebbero diritto.

**137.** Si noti infine come le modifiche apportate dal professionista al messaggio pubblicitario, sebbene determinino significativi miglioramenti dell'informativa resa (con particolare riguardo all'eliminazione del claim "0% commissioni"), non sanano tutti gli elementi di ambiguità oggetto di indagine (si veda ad esempio la frase "da 1 a 10 operazioni senza commissioni Revolut per i clienti Standard e Ultra" che lascia intendere che le condizioni offerte ai clienti Standard ed Ultra siano analoghe e che, pertanto, anche i clienti che aderiscono al piano standard possono accedere ad un numero di operazioni senza commissioni compresi tra 1 e 10, quando solo una sola operazione senza commissioni è compresa nell'offerta standard). Si aggiunga che, anche nella versione modificata, la pagina web dedicata agli investimenti non specifica sin dal primo messaggio che le azioni acquistabili spesso non sono intere ma solo frazioni di azioni.

### iii. Sulla pratica (B)

**138.** La **pratica (B)**, riferibile a Revolut Bank UAB e Revolut Group Holdings Ltd, riguarda i servizi bancari del Professionista e consiste nelle modalità ingannevoli ed aggressive con cui il Revolut ha gestito le limitazioni operate sui conti bancari dei propri clienti, in violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo.

**139.** Più in particolare, Revolut non ha adottato la necessaria diligenza professionale nell'attuazione dei presidi dalla stessa introdotti, nella misura in cui, sotto il profilo informativo, sono risultate carenti, ambigue o fuorvianti, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, le informazioni relative alle motivazioni e alle tempistiche delle restrizioni operate sui conti bancari della clientela, fornite sia in fase precontrattuale che in corso di rapporto contrattuale.

**140.** È, inoltre, emerso che la concreta attuazione e gestione delle attività di sospensione e blocco dei conti presenta profili di aggressività, in violazione degli articoli 20, 24 e 25 del Codice del consumo, con riferimento alle modalità con cui sono stati implementati senza garantire loro alcun contraddittorio nella fase di sospensione/blocco, privandoli così, per periodi di tempo anche prolungati e talora non definiti, della possibilità di disporre delle somme presenti sul conto e di esercitare altri connessi diritti contrattuali, quali quello di ottenere la liquidazione delle somme depositate, far fronte ai debiti contratti e ricevere versamenti per operazioni già disposte o prestazioni socio-assistenziali. Anche l'assistenza fornita ai clienti nei casi di restrizioni e blocchi si è rivelata inadeguata e, peraltro, in palese contrasto con le enunciazioni del Codice di condotta di cui Revolut si è dotata ("Garantiamo assistenza ai clienti, fornendo loro tutte le informazioni necessarie per ottenere il massimo dai nostri prodotti"; "Siamo disponibili e cerchiamo di rispondere a domande e reclami nel più breve tempo possibile, nel pieno rispetto dei diritti dei consumatori")<sup>155</sup>.

**141.** Come noto, il grado di incisività delle verifiche e delle restrizioni connesse ai controlli AML - che la normativa europea e nazionale impongono agli intermediari di effettuare - è rimesso all'autonoma valutazione del singolo intermediario, anche sulla base delle proprie legittime scelte di *business*, tra cui quelle di *risk appetite*. Più precisamente, il Professionista, nella strutturazione del proprio sistema di prevenzione del riciclaggio o nelle decisioni relative al caso singolo, dispone di margini di discrezionalità che, secondo le fonti di regolazione settoriale, è tenuto ad esercitare responsabilmente<sup>156</sup>. Detta responsabilità coesiste con - e non sostituisce - la diligenza professionale richiesta, anche in questo settore, dal Codice del consumo.

**142.** L'Autorità, pertanto, non intende formulare valutazioni sull'opportunità dei presidi, ovvero degli aspetti organizzativi e di controllo interno degli intermediari vigilati e dunque non intende pronunciarsi su ambiti di specifica competenza della Banca d'Italia, ma sugli ambiti di propria competenza.

<sup>153</sup> [TAR Lazio, I, 8 agosto 2023, n. 13208.]

<sup>154</sup> [Consiglio di Stato, VI, 5 Aprile 2024, n. 3175.]

<sup>155</sup> [Doc. 121 all. 1.]

<sup>156</sup> [Cfr. ad esempio e pag. 7 delle disposizioni di vigilanza di Banca d'Italia in materia di adeguata verifica della clientela ai fini antiriciclaggio: "I destinatari esercitano responsabilmente la propria autonomia".]

**143.** Occorre, infatti, preliminarmente chiarire che il rispetto delle previsioni normative di regolazione settoriale - più volte invocato da Revolut per giustificare il proprio operato - non esaurisce la conformità delle condotte ai canoni di diligenza professionale previsti dal Codice del consumo, atteso che la rispondenza di alcune delle condotte alla disciplina settoriale può non assolvere dalle responsabilità dei professionisti nei confronti dei consumatori, posto che è ben possibile che la diligenza richieda l'adozione di misure ulteriori o, comunque, differenti, dagli speciali obblighi di settore<sup>157</sup>.

**144.** Pertanto, in applicazione di tali principi<sup>158</sup>, il controllo dell'Autorità ha ad oggetto le condotte tenute dalla banca la quale, pur in presenza di procedure interne coerenti con la normativa settoriale, ha adottato iniziative che si sono tradotte in indebiti condizionamenti e informative omissive e decettive per i consumatori e le microimprese, come meglio specificato *infra*.

**145.** Né dall'istruttoria è emerso che l'osservanza degli obblighi in materia di antiriciclaggio sia incompatibile con l'adozione di iniziative volte a garantire alla clientela le tutele previste dalle norme consumeristiche, in quanto il Professionista dispone di margini di manovra che gli consentono di rispettare contestualmente i due plessi normativi<sup>159</sup>.

**146.** Da questo punto di vista, pertanto, la coerenza con la normativa settoriale dei casi di sospensione o blocco dei conti previsti da Revolut, rappresentata da Banca d'Italia nel proprio parere con specifico riferimento "[a]l piano della trasparenza bancaria", nulla toglie alla circostanza che quei casi di sospensione e blocco - seppur legittimi per le finalità di cui alla disciplina settoriale - possono nondimeno presentare criticità, sul piano della tutela consumeristica.

**147.** Basti pensare che le comunicazioni con la clientela, la tempistica di gestione delle restrizioni ai conti e le verifiche umane sugli *alert* automatizzati sono state riconosciute carenti dalla stessa Revolut, mentre, rispetto a tali carenze, non sono emerse altre specifiche ragioni previste dalla regolazione settoriale, quali esigenze di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, a giustificazione delle stesse.

**148.** Dal punto di vista dei consumatori, il conto corrente è divenuto un bene irrinunciabile, in mancanza del quale sono precluse (o sono particolarmente difficili) attività essenziali della vita quotidiana, come percepire uno stipendio, pagare un canone d'affitto o accedere a prestazioni pubbliche. Pertanto, nell'esercizio della propria legittima scelta imprenditoriale di dotarsi di presidi AML rafforzati, il grado di diligenza richiesto al Professionista a salvaguardia delle prerogative riconosciute alla clientela dalla disciplina generale a tutela dei consumatori è necessariamente parimenti elevato.

**149.** Sul punto importa evidenziare che numerosi documenti agli atti attestano la piena consapevolezza di Revolut dell'esistenza delle criticità oggetto di istruttoria sotto il profilo delle modalità di gestione delle restrizioni ("*I think we need an in-depth review what is wrong with the procedure*"); della comunicazione con i clienti ("*our agents are not able to communicate effectively to our customers*"); dell'inadeguatezza delle tempistiche seguite ("*On account restrictions complaints, a common topic is the delay on chat and repetitive messages due to the lack of updates*"<sup>160</sup>); delle omesse verifiche sulle restrizioni operate per effetto di alert automatici ("*Ennesimo caso di TM [ndr: Transaction Monitoring software] review senza che nessuno venga interpellato*").

**150.** La stessa Revolut ha inoltre dichiarato, in corso di istruttoria, che, nel periodo considerato, ha mancato di rispettare le tempistiche di gestione della restrizione previste dai propri SLA interni in circa [10.001-50.000] casi e, nelle proprie controdeduzioni al Collegio, che sta valutando come migliorare, nel rispetto della normativa applicabile, l'informativa da rendere ai clienti nel caso di limitazioni dei conti correnti, ad ulteriore dimostrazione che la stessa Parte riconosce che sussistono margini di miglioramenti nelle modalità di gestione di tali circostanze.

**151.** In particolare, Revolut risulta aver adottato una serie articolata di precauzioni aziendali per finalità AML, in un periodo successivo alla comminazione di sanzioni emesse a suo carico dall'autorità di vigilanza lituana per violazioni proprio in tema di antiriciclaggio<sup>161</sup>.

---

<sup>157</sup> [Cfr., *ex multis*, Consiglio di Stato, 31.10.2023 n. 9376.]

<sup>158</sup> [Cfr. *in senso conforme*, Consiglio di Stato, 9.9.2025, n. 7250.]

<sup>159</sup> [A conferma di ciò si noti che anche l'Autorità bancaria europea ha riconosciuto che l'accesso ai prodotti ed ai servizi finanziari di base rappresenta un prerequisito per la partecipazione degli individui alla vita economica e sociale (cfr. EBA, Orientamenti relativi ai fattori di rischio di ML/TF, EBA/GL/2021/02, 1.3.2021, parr. 4.9 e segg.; EBA Opinion of the European Banking Authority on 'de-risking', EBA/Op/2022/01 del 5.1.2022, par. 8) e la stessa Autorità, in occasione del Consumer Trend Report 2025, nel sottolineare il trend di crescita del de-risking e nel collocarlo tra le principali prassi negative applicate ai consumatori, ha riscontrato - diversamente da quanto sostenuto da Revolut nelle proprie difese - che le criticità insite nelle pratiche di de-risking riguardano non solo il diniego all'apertura o la chiusura del conto bancario, ma anche la sospensione dello stesso, evidenziando le criticità insite nelle prassi degli istituti bancari di bloccare l'accesso ai conti bancari unilateralmente e senza preavviso (cfr. EBA, Consumer Trends Report 2024/25, 26 marzo 2025 (EBA/REP/2025/08).]

<sup>160</sup> [Cfr. il manuale [omissis] (doc. 22.76 acquisito in ispezione).]

<sup>161</sup> [Cfr. Banca centrale lituana, comunicato stampa del 18.3.22 (<https://www.lb.lt/en/news/sanctions-on-revolut-group-companies>).]

**152.** Tuttavia, nell'esercizio della propria legittima scelta imprenditoriale di dotarsi di presidi AML rafforzati, il Professionista avrebbe potuto e dovuto porre in essere una serie di accorgimenti a garanzia dei diritti di consumatori e microimprese.

#### *I profili informativi della pratica B*

**153.** Ciò vale, in primo luogo, per la fase precontrattuale. La c.d. clausola "ombrello" (articolo 24 delle *Terms and Conditions*) si è rivelata infatti inidonea ad informare adeguatamente i consumatori sull'eventualità di restrizioni o blocco dei conti Revolut.

**154.** In tale clausola sono infatti inserite una serie di ipotesi non chiare, generiche, ampie e disomogenee tra loro. L'argomento di Revolut secondo cui la clausola fornirebbe una corretta e compiuta informativa della possibile applicazione di restrizioni è smentito dalle evidenze in atti che mostrano come gli analisti di Revolut vi facciano talora riferimento, senza essere essi stessi consapevoli di quale tra le numerose ipotesi presenti nella clausola abbia trovato applicazione nel caso di specie. Tale circostanza è determinata dall'ampiezza delle ipotesi contemplate dalla clausola, che risultano non adeguatamente definite o circostanziate, a discapito della necessaria trasparenza nei confronti della clientela sulle condizioni che possono portare all'interruzione del servizio offerto. Emblematici in tal senso sono (i) l'utilizzo di espressioni non definite nel contratto quali "looping" o "abuso dei prodotti"; (ii) la previsione secondo cui Revolut "può decidere di chiudere o sospendere il conto del cliente per altri motivi", senza riferirsi alle figure previste dall'ordinamento civile; nonché (iii) la particolare vaghezza di ipotesi di blocco del conto quali "Revolut ha validi motivi per ritenere che una continuazione dell'uso del conto da parte del cliente possa danneggiare la sua reputazione o il suo avviamento".

**155.** Peraltro, le modifiche apportate dal Professionista alla c.d. clausola ombrello in corso di istruttoria, sebbene determinino miglioramenti dell'informativa resa, con particolare riguardo all'eliminazione di alcune delle previsioni stigmatizzate nella comunicazione degli addebiti degli Uffici non risolvono tutte le criticità ivi delineate, omettendo tra l'altro di prevedere che, quando l'ordinamento settoriale lo consente, il cliente possa essere preavvisato dell'imminenza della restrizione – o avvisato contestualmente /immediatamente dopo – e, ove possibile, delle azioni da intraprendere per la rimozione della stessa. [omissis].

**156.** Rispetto alla fase successiva a quella in cui viene disposta una restrizione alle funzionalità del conto, molte evidenze agli atti illustrano come al cliente non sia stata fornita alcuna informativa neanche in tale fase, che si avvede della disfunzione solo allorché realizza di essere impossibilitato ad effettuare un'operazione. In proposito, occorre chiarire che talune informative non risultano incompatibili con il rispetto di altre citate norme dell'ordinamento e, in particolare, con il c.d. divieto di *tipping-off*, stante la possibilità di bilanciare le esigenze di confidenzialità richieste dalla normativa settoriale con quelle di tutela del consumatore (ad esempio, comunicando in modo chiaro il tipo di operazioni interessate dalla restrizione in atto, nonché i tempi attesi di durata della stessa), senza comunicare al cliente la ragione specifica del blocco. Quanto precede appare coerente con il parere reso da Banca d'Italia secondo cui la "piena" disclosure "può" trovare un limite in ragione di obiettivi di ordine pubblico e di pubblica sicurezza e la possibilità di rendere note al cliente le motivazioni alla base delle restrizioni "non è sempre esclusa".

**157.** Rispetto all'argomento secondo cui non potrebbe essere dato avviso ai consumatori al momento del blocco in quanto "soggetti intenzionati a porre in essere condotte illecite potrebbero applicare tecniche di *reverse-engineering*" per ricostruire i modelli di rischio applicati e rimodulare di conseguenza le proprie azioni, così da eludere controlli futuri", si ritiene che la validità e proporzionalità di un simile approccio non possa prescindere dalla numerosità delle circostanze che possono dar luogo ai blocchi né dalle modalità di implementazione degli stessi, atteso che non tutte le ipotesi di restrizioni e blocco del conto muovono da ponderati sospetti di condotte illecite, e considerato, peraltro, che le risultanze istruttorie hanno evidenziato che molte restrizioni sono state adottate ad esito di controlli automatizzati cui non sono seguite verifiche da parte di esseri umani.

**158.** Analogamente, il rilievo in base al quale maggiori informazioni nei termini contrattuali "finirebbero per costituire un elemento di vulnerabilità che consentirebbe ai soggetti mal intenzionati di elaborare e affinare schemi e modalità operative volti a eludere i criteri di rilevazione" non può giustificare l'esaminata formulazione della clausola "ombrello" che, come visto, è viziata da ambiguità e genericità.

**159.** Quanto alla compresenza di diversi e significativamente variabili termini di risoluzione dei reclami, l'argomento speso dal Professionista nelle proprie controdeduzioni al Collegio secondo cui tali discrepanze sarebbero esclusivamente dovute alla diversità dei processi cui i reclami fanno capo o alla collaborazione del soggetto sottoposto a restrizioni nel fornire informazioni (se del caso)<sup>162</sup>, non coglie nel segno, atteso che dalle evidenze in atti emerge che anche per la risoluzione del caso singolo vengono fornite al cliente che

---

<sup>162</sup> [Cfr. parr. 118-119, doc. 144.]

chiede assistenza tempistiche di riscontro diverse e che si rinnovano allo scadere di ciascuna, lasciando il consumatore in un limbo informativo<sup>163</sup>.

**160.** In ogni caso, rispetto alla tempistica di gestione delle restrizioni ai conti e dei reclami a queste afferenti, vale ribadire come le evidenze in atti attestino che la stessa Revolut è consapevole delle criticità riscontrate, come emerge chiaramente dalle conversazioni interne e dalla manualistica riportate nella parte in fatto e dalla circostanza che, secondo quanto riferito dallo stesso Professionista, nell'arco di 18 mesi, in ben [10.001-50.000] casi le tempistiche previste dalla procedure interne per la risoluzione delle restrizioni ai conti non sono state rispettate.

**161.** La circostanza che il cliente rischia di essere sottoposto alla restrizione anche per mesi, senza peraltro ricevere adeguate informative né prima, né durante il blocco, è atta ad incidere fortemente sulle scelte di consumo (*in primis*, la scelta di aprire un conto Revolut, o di mantenerlo aperto).

#### *I profili di aggressività della pratica B*

**162.** In relazione alle iniziative di restrizione o blocco dei conti bancari, l'istruttoria ha evidenziato significative criticità operative nell'applicazione dei blocchi, che gli stessi dipendenti di Revolut reputano anomale<sup>164</sup>.

**163.** Anche in tale contesto, le condotte in esame non possono trovare giustificazione nell'asserita rispondenza delle stesse ad obblighi derivanti dalla regolazione settoriale. In effetti, benché Revolut affermi che la sua condotta risponderebbe alla "*necessità della società di rispettare diligentemente la normativa rilevante, a tutela dei propri clienti e dei mercati finanziari nel loro complesso*",<sup>165</sup> dall'articolato processo di identificazione, verifica e screening che Revolut compie sui clienti<sup>166</sup> si evince che il professionista compie verifiche di valutazione della clientela che vanno oltre le previsioni di legge (ad esempio, Revolut espressamente riconosce che la sua *policy* non è solo applicativa delle norme ma tende a replicare quello che essa ritiene essere la *industry best practice*<sup>167</sup> e la sua esperienza<sup>168</sup>), le prassi di settore (ad esempio, l'indicazione di ampie classi di soggetti come *high-risk*, cfr. infra) o contrattuali (ad esempio, si veda il caso del blocco del conto di un segnalante per looping sul quale l'Arbitro Bancario Finanziario ha ritenuto che "[i] blocco del conto con riguardo alla possibilità di effettuare pagamenti costituisce un inadempimento dell'intermediario"<sup>169</sup>).

**164.** Rileva, al riguardo, anche l'ampiezza delle circostanze che può portare all'adozione di una restrizione; si pensi ai [101-150] scenari che generano *alert* applicabili ai consumatori o alla sensibilità dei sistemi di rilevamento per i clienti *high-risk*, in cui possono rientrare ampie categorie di microimprese.

**165.** È indubbio che simili iniziative rispondono alle scelte sul livello di rischio che il Professionista ha deciso di assumere (*risk appetite*) che, per quanto legittime, avrebbero dovuto essere implementate avendo cura di non privare la clientela di diritti basilari ad essa riconosciuti dalla normativa consumeristica, alla luce dei consolidati standard di diligenza professionale, tenuto conto che, come già evidenziato, tali restrizioni o blocchi possono precludere alla clientela di far fronte ad esigenze di vita anche essenziali.

**166.** Emblematico, da questo punto di vista, risulta il fatto che il Professionista non sempre garantisca un'interazione *alert* automatico/controllo manuale efficace, che può ritardare o mancare del tutto. In particolare, dalle evidenze in atti emerge che i dipendenti di Revolut stessa considerano piuttosto frequenti i casi in cui l'intervento di verifica dell'opportunità del blocco sia mancato o ritardato, e che nell'ambito di queste interazioni emergano anche errori rilevanti.

**167.** Parimenti rilevante è la circostanza che anche di tali criticità Revolut sia risultata pienamente consapevole, come emerge dalle stesse conversazioni interne del professionista. In proposito, rileva, altresì, che solo di recente (e, in particolare, in epoca successiva all'avvio dell'istruttoria oggetto del presente provvedimento), il Professionista ha adottato una *policy* a tutela dei consumatori<sup>170</sup>, dimostrando che anche sotto questo profilo sussistessero margini di miglioramento delle modalità di gestione operativa del fenomeno.

**168.** In merito all'assistenza al cliente sottoposto a restrizioni, le carenze del servizio reso da Revolut sono riportate in molteplici documenti agli atti, i quali evidenziano che il Professionista manca di fornire vere e proprie informazioni in risposta alle doglianze riportate dai consumatori, ma reitera generiche rassicurazioni sulla valutazione in corso, continuando a rinviare il termine di definizione della disamina del singolo caso e,

---

<sup>163</sup> [Cfr. ad es. doc. 22.103, descritto supra insieme ad altri simili casi.]

<sup>164</sup> [Significativi alcuni documenti raccolti in ispezione come il 22.53-54 e già descritti supra.]

<sup>165</sup> [Doc. 91.]

<sup>166</sup> [Cfr. in particolare risposta di Revolut alla richiesta di informazioni (doc. 91 all. 6) e le presentazioni e i manuali sulle procedure AML di Revolut acquisiti in ispezione (doc. 22.49 e 22.72-73).]

<sup>167</sup> [Cfr. presentazioni di Revolut acquisite in ispezione (doc. 22. 49).]

<sup>168</sup> [Cfr. doc 22.72, pag. 48.]

<sup>169</sup> [Informazioni aggiuntive condivise da un segnalante (doc. 54). ]

<sup>170</sup> [omissis].

ancora una volta, che la stessa Revolut reputa inadeguate tali modalità di gestione dei reclami. Una corretta e proficua interlocuzione con i clienti avrebbe invece richiesto l'indicazione dei termini previsti per la risoluzione del caso, specificando se questi dipendono unicamente da Revolut o anche da fattori estranei, quali, ad esempio, la collaborazione del cliente e, in tali ultimi casi, indicando le iniziative che il cliente può assumere per porre termine alla restrizione.

**169.** Del tutto privi di pregio appaiono infine i rilievi delle Parti circa il fatto che le restrizioni e i tempi del loro protrarsi costituirebbero una casistica irrilevante rispetto ai volumi operativi di Revolut. Invero, in tema di illecito consumeristico è pacifico che ciò che rileva è la potenzialità lesiva del comportamento posto in essere dal Professionista, indipendentemente dal pregiudizio causato in concreto e la circostanza che il portafoglio di milioni di clienti di Revolut sia in crescita costante accentua il rischio di pregiudizio. In ogni caso, dalle risultanze in atti emerge che si sono verificati [10.001-50.000] casi di blocchi, e che, trattandosi di restrizioni per le quali non sono stati rispettati i termini di risoluzione che Revolut si è data internamente, risulta estremamente verosimile che il numero dei blocchi applicati da Revolut nel periodo considerato sia stato di gran lunga superiore a tale cifra. Peraltro, su questo campione, i blocchi di conti italiani hanno riguardato somme anche rilevanti (in media, circa [1.001-5.000] euro a conto, per un totale di quasi [51-100] milioni di euro nel periodo considerato<sup>171</sup>) e si sono protratti per tempi molto lunghi (in media, [51-100] giorni, con circa il [40-60]% dei blocchi che risulta essere durato più di un mese).

**170.** In definitiva – impregiudicata la libertà di scelta del Professionista in ordine alle cautele mediante le quali intende tutelare la propria attività economica – le numerose evidenze di interruzioni non episodiche e protratte del servizio, senza che ai consumatori siano state fornite informativa e assistenza adeguate, conducono a confermare il mancato assolvimento da parte di Revolut dell'onere, impostole dalla disciplina a tutela dei consumatori, di adottare accorgimenti idonei a favorire la continuità del servizio offerto alla clientela, nonché la gestione efficace, trasparente e tempestiva delle criticità che le scelte suddette possono comportare, specialmente tenuto conto della crucialità che riveste per i consumatori l'accesso ai propri risparmi.

#### **iv. Sulla pratica (C)**

**171.** La **pratica (C)**, posta in essere da Revolut Bank UAB e Revolut Group Holdings Ltd, consiste nelle modalità ingannevoli impiegate nella gestione dei servizi bancari di Revolut, in violazione degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, per aver omesso di fornire informazioni chiare ed esaustive sul processo volto ad ottenere un IBAN italiano (con iniziali IT) e non un IBAN lituano (con iniziali LT).

**172.** A fronte di una campagna massiva di promozione della possibilità di ottenere con Revolut un IBAN italiano, il Professionista ha inviato l'invito a cambiare IBAN non a tutti ma solo ad alcuni clienti ritenuti idonei alla migrazione, mentre i restanti clienti ricevevano informazioni omissive e confusorie. Il professionista pertanto non ha adottato standard di diligenza adeguati avendo lasciato intendere, diversamente dal vero, che la platea di clienti ammissibili fosse più estesa di quanto non fosse in realtà.

**173.** Le evidenze in atti attestano che la natura ambigua e lacunosa dell'informativa relativa all'ottenimento dell'IBAN italiano è idonea ad incidere sulle scelte economiche dei consumatori (ad esempio, inducendo alcuni ad aprire un conto Revolut e ingenerando in alcuni consumatori la falsa aspettativa che essi avrebbero potuto ricevere un invito a migrare, il che ha potuto condizionare la loro scelta di mantenere aperto il conto Revolut, sebbene tale invito potrebbe non arrivare mai e senza essere resi edotti del motivo dell'esclusione). Pertanto, diversamente da quanto sostenuto dal Professionista nelle sue difese, l'informativa resa alla clientela in merito al processo di erogazione dell'IBAN italiano è stata tutt'altro che *"inequivocabile"*.

**174.** La stessa Revolut ha registrato, [omissis] che il personale della *branch* italiana riconosceva *"Italy chats are flooded with support chats and complaints specifically about the migration – more than any one branch"*. Ciò conferma, in *primis*, che i reclami relativi a tale processo non sono limitatissimi e, in *secundis*, che i clienti di Revolut non avevano ricevuto informazioni adeguate circa la platea dei soggetti ammessi alla migrazione e la tempistica prevista per l'ottenimento dell'IBAN italiano.

**175.** Del resto, il Professionista non contesta la mancata presenza di tali elementi informativi nella propria campagna informativa, ma ne giustifica l'omissione richiamando, ancora una volta, gli obblighi discendenti dalla regolamentazione di settore. Tuttavia, come già riscontrato in relazione alla pratica (B), non sussiste un grado di ineludibile incompatibilità tra le discipline antiriciclaggio e consumeristica, tale che al rispetto della prima segua necessariamente la soccombenza della seconda.

**176.** In particolare, Revolut avrebbe potuto fornire, senza che tali chiarimenti precludessero l'applicazione dei divieti di divulgazione delle informazioni sensibili necessari per il buon funzionamento dei presidi AML, talune informazioni e fin dall'inizio del processo, come confermato anche da Banca d'Italia allorché afferma che, anche rispetto a tale fattispecie, la *"piena"* esplicitazione di tutti i criteri di ammissibilità *"può"* incontrare

---

<sup>171</sup> [NB. I dati forniti dalla Parte erano denominati in sterline (nel caso specifico, la media si attesta a quasi [1.001-5.000] sterline e il totale a [51-100] milioni di sterline).]

limitazioni derivanti dalla normativa antiriciclaggio. A titolo d'esempio, sul suo sito web il Professionista aveva affermato "effettueremo la migrazione dei clienti in modo graduale e in diverse fasi", inducendo a ritenere che le tempistiche di tali fasi sarebbero dipese unicamente dalla collaborazione del cliente a fornire la documentazione necessaria (come lasciano intendere affermazioni quali "la migrazione può procedere solo quando vengono fornite le informazioni necessarie").

**177.** A fronte di un'informativa ai clienti che trasmetteva il messaggio che il passaggio/ottenimento dell'IBAN italiano sarebbe stato rapido, agevole ed indiscriminato, è emerso invece che l'idoneità a ricevere l'invito alla migrazione è dipesa da una precisa valutazione di Revolut, effettuata caso per caso, su base individuale e dinamica, in base a scelte aziendali. Se l'approccio prescelto, rientra in una legittima scelta imprenditoriale di Revolut, la campagna informativa che lo ha accompagnato avrebbe dovuto evitare di ingenerare le descritte false aspettative in consumatori e microimprese. In altri termini, anche prescindendo dalla circostanza che alcuni dei requisiti per la migrazione che Revolut si è data non sono imposti dalla regolazione settoriale (come dimostrato dalla documentazione in atti<sup>172</sup>) e, per alcuni casi, la scelta di non divulgare non trovava giustificazione nella regolazione settoriale<sup>173</sup>, ciò che importa evidenziare è che le Parti non avrebbero comunque dovuto lasciar intendere che la migrazione fosse agevolmente disponibile per un'ampia platea di consumatori e microimprese.

**178.** Né l'ottenimento di un IBAN nazionale può essere considerato – come sostenuto anche in sede di controdeduzioni al Collegio – un processo indifferente rispetto alle scelte di consumo. La stessa Revolut, nel proprio sito, afferma di aver avviato l'apertura di succursali nazionali e varato il progetto di migrazione con il preciso obiettivo di superare le difficoltà legate al fenomeno della c.d. *IBAN discrimination* per consentire ai propri clienti di "ricevere lo stipendio direttamente nel conto Revolut; Effettua[re] pagamenti tramite addebito diretto; evitare ulteriori pratiche burocratiche spesso richieste per gli IBAN non italiani"<sup>174</sup>, fino a definire questo, in una delle pagine informative sull'ottenimento dell'IBAN italiano, "una necessità"<sup>175</sup>.

**179.** Anche in merito all'esclusione dei conti *business* dalla possibilità di ricevere un IBAN italiano, l'informativa resa dal Professionista è stata carente e decettiva. Occorre rilevare che, nelle dichiarazioni alla stampa, Revolut non ha mai specificato tale limitazione, ma ha anzi sottolineato che l'erogazione di un IBAN italiano avrebbe interessato "tutti i nuovi clienti"<sup>176</sup>. Nella stessa pagina dedicata del suo sito web, Revolut ha ommesso di specificare che solo i titolari di conto personale potranno ottenere tale tipologia di IBAN<sup>177</sup>, pubblicando invece pagine web dal titolo decettivo "Conto Business Italiano" che – come peraltro dimostrato dalla segnalazione in atti – può risultare idoneo ad indurre in errore i clienti<sup>178</sup>.

**180.** Quanto alle modifiche apportate dal Professionista alla propria informativa sulla migrazione IBAN, sebbene le stesse determinino significativi miglioramenti (con particolare riguardo all'indicazione di alcuni requisiti di eligibilità e della possibilità di ricevere in ritardo l'invito per talune tipologie di conto), presentano ancora delle criticità. Infatti, anche a seguito delle modifiche intervenute in corso di istruttoria richiamate *supra*, il sito di Revolut continua a non fornire ai clienti un'indicazione chiara circa la possibilità che l'invito a migrare ad un IBAN italiano possa, nei fatti, non concretizzarsi e omette di fornire indicazioni sulle tempistiche di effettiva migrazione ai clienti in attesa.

#### **VIII.4. Conclusioni**

**181.** Alla luce degli elementi suesposti, le condotte poste in essere da Revolut e descritte al punto II della presente comunicazione integrano tre pratiche commerciali scorrette in violazione, rispettivamente, degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo per quanto concerne le pratiche (A) e (C) e degli articoli 20, 21 e 22, 24 e 25 dello stesso Codice per quanto riguarda la pratica (B).

---

<sup>172</sup> [Cfr. doc. 22.106. Revolut stessa indica che alcuni requisiti non discendono da un obbligo normativo, ma sono ritenuti opportuni. [omissis]. Ancora, si osserva che, nelle controdeduzioni alla contestazione degli addebiti (doc. 144), Revolut conferma che i requisiti di eligibilità rispondono anche a requisiti di solvibilità del cliente distinti dai requisiti di legge.]

<sup>173</sup> [Basti pensare che ad oggi Revolut ha esplicitato alcuni dei requisiti richiesti per l'idoneità alla migrazione che prima non erano stati resi noti, come la verifica dell'identità (KYC) (cfr. pagina web <https://www.revolut.com/it-IT/blog/post/come-ottenere-iban-italiano-con-revolut/>).]

<sup>174</sup> [Cfr. informativa online di Revolut ad agosto 2025 (doc. 121.3).]

<sup>175</sup> [Cfr. paragrafo denominato Che cos'è un IBAN italiano e perché è una necessità sulla pagina web [www.revolut.com/it-IT/blog/post/come-ottenere-iban-italiano-con-revolut/](http://www.revolut.com/it-IT/blog/post/come-ottenere-iban-italiano-con-revolut/).]

<sup>176</sup> [Sul punto, giova sottolineare come la giurisprudenza abbia riconosciuto che eventuali limiti del mezzo comunicativo (in questo caso, un'intervista tv) non giustificano l'opacità del messaggio, atteso che il professionista deve comunque perseguire la possibile e necessaria individuazione di un punto di equilibrio tra sintesi e completezza del messaggio (cfr. Tar Lazio, I, 5 maggio 2016, n. 5259; Consiglio di Stato, VI, 6 settembre 2017, n. 4245).]

<sup>177</sup> [L'unica indicazione di una tale discriminazione potrebbe essere dedotta dal fatto che, nella parte superiore della pagina, è evidenziato il tag "personale". Tale elemento appare comunque inidoneo, per vaghezza ed evidenza grafica, a fornire un'informativa chiara e completa sulla diversità di trattamento.]

<sup>178</sup> [Doc. 14.]

## **IX. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

### **IX.1. Premessa**

**182.** Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 10.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**183.** Ai fini della quantificazione della sanzione si osserva che la misura massima applicabile prevista dall'articolo 27, comma 9, del Codice del consumo, è stata modificata dal D. Lgs. n. 26/2023, entrato in vigore il 2 aprile 2023 e che, pertanto, si applicherà il novellato limite edittale alle condotte in quanto le stesse risultano essere state poste in atto a tale data o successivamente alla stessa.

**184.** In caso di procedimento che abbia a oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

**185.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

### **IX.2. La pratica (A)**

**186.** Le condotte esaminate appaiono connotate da gravità, tenuto conto del fatto che Revolut è uno dei principali intermediari del settore di appartenenza per rilevanza e dimensione, che fa capo ad un gruppo internazionale, peraltro in fase di espansione sul mercato italiano, ove sta significativamente ampliando il suo portafoglio clienti. Inoltre, la pratica incide sui risparmi di consumatori e microimprese e, dunque, risulta potenzialmente molto pregiudizievole.

**187.** Essendo diffusa anche via *web*, essa è in grado di raggiungere tutto il mercato dei piccoli investitori e risparmiatori *retail*.

**188.** Ai fini dell'apprezzamento della gravità, si tiene conto del settore interessato dalla pratica, nel quale, considerati i rischi insiti nelle operazioni di investimento, la trasparenza e completezza delle informazioni afferenti alle caratteristiche dei prodotti/servizi offerti e alle condizioni economiche degli stessi costituisce un elemento cruciale, soprattutto per i piccoli investitori. Tali considerazioni, peraltro, assumono viepiù rilievo nel contesto degli investimenti *online* diretti a una platea particolarmente estesa e non sofisticata di clienti. Ne consegue l'esigenza di una specifica attenzione, completezza e accuratezza da parte degli operatori *fintech* nell'informativa sui servizi forniti ai consumatori, anche al di là della stretta osservanza della normativa di riferimento.

**189.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti si considera che la pratica commerciale è stata posta in essere da Revolut Securities Europe UAB e Revolut Group Holdings Ltd, a decorrere dal luglio 2024<sup>179</sup> ed è tuttora in corso.

**190.** Sulla base di tali elementi, tenuto conto che il fatturato registrato da una delle Parti è nell'ordine di miliardi di euro<sup>180</sup>, al fine di garantire efficacia deterrente ai poteri sanzionatori dell'Autorità, e considerate altresì le iniziative spontaneamente poste in essere dalla Parte in corso di istruttoria, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Securities Europe UAB nella misura di € 5.000.000 (cinque milioni di euro).

### **IX.3. La pratica (B)**

**191.** Le condotte esaminate appaiono connotate da particolare gravità, tenuto conto del fatto che Revolut è uno dei principali intermediari del settore di appartenenza per rilevanza e dimensione, che fa capo ad un gruppo internazionale, peraltro in fase di espansione sul mercato italiano, ove sta significativamente ampliando il suo portafoglio clienti. Inoltre, la pratica incide sui risparmi dei consumatori e, dunque, risulta potenzialmente molto pregiudizievole.

**192.** Si tiene conto nella fattispecie in esame che la pratica è stata posta in essere in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso.

<sup>179</sup> [Cfr. doc. 12.4, *acquisizione del sito web come appariva a luglio 2024, in cui si evidenzia la pubblicizzazione della possibilità di investire in azioni a partire da 1€ senza la specificazione sulle azioni frazionate.* ]

<sup>180</sup> [Nel bilancio 2024, Revolut Group Holdings Ltd ha ottenuto ricavi per 3,1 miliardi di sterline, in aumento del 72% rispetto all'anno precedente, e un margine di utile netto del 26%, con un utile netto cresciuto del 130% fino a 790 milioni di sterline. I ricavi da commissioni attive di Revolut Securities Europe UAB (indicatori chiave della performance finanziaria di tale società) per l'anno 2024 ammontano a oltre 41 miliardi di euro.]

**193.** Rispetto a tale pratica, particolare gravità rivestono i profili di aggressività connessi alle restrizioni prolungate al conto di pagamento dei consumatori e delle microimprese, a fronte delle quali questi ultimi si possono trovare in condizioni di disagio con conseguenze pregiudizievoli sotto il profilo personale, economico e sociale. Come visto, i blocchi di conti italiani hanno riguardato somme anche rilevanti (in media, circa [1.001-5.000] euro a conto, per un totale di quasi [51-100] milioni di euro nel periodo considerato) e si sono protratti per tempi molto lunghi (in media, [51-100] giorni nel campione di casi in cui i blocchi hanno superato i termini degli SLA)<sup>181</sup>.

**194.** Parimenti grave appare la circostanza che il professionista, a fronte delle richieste di assistenza dei consumatori destinatari di blocco, risulta aver fornito riscontri meramente interlocutori ed evasivi.

**195.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti si considera che la pratica commerciale è stata posta in essere da Revolut Bank UAB e Revolut Group Holdings Ltd a decorrere dal gennaio 2023<sup>182</sup> ed è tuttora in corso.

**196.** Sulla base di tali elementi, tenuto conto che il fatturato registrato dalle Parti è nell'ordine di miliardi di euro<sup>183</sup>, al fine di garantire efficacia deterrente ai poteri sanzionatori dell'Autorità, e considerate altresì le iniziative spontaneamente poste in essere dalla Parte in corso di istruttoria, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB nella misura di € 5.000.000 (cinque milioni di euro).

#### **IX.4. La pratica (C)**

**197.** Le condotte esaminate appaiono connotate da gravità, tenuto conto del fatto che Revolut è uno dei principali intermediari del settore di appartenenza per rilevanza e dimensione, che fa capo ad un gruppo internazionale, peraltro in fase di espansione sul mercato italiano, ove sta significativamente ampliando il suo portafoglio clienti. Inoltre, la pratica incide sui risparmi dei consumatori e, dunque, risulta potenzialmente molto pregiudizievole.

**198.** Essendo diffusa anche via *web*, essa è in grado di raggiungere tutto il mercato dei piccoli investitori e risparmiatori *retail*.

**199.** Si tiene conto nella fattispecie in esame che la pratica è stata posta in essere in un settore sensibile, come quello creditizio, caratterizzato da uno stato di asimmetria informativa nell'ambito di un contesto altamente tecnico e complesso.

**200.** La gravità risiede altresì nella numerosità dei consumatori le cui aspettative in ordine alla possibilità di ricevere un IBAN italiano sono state disattese.

**201.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti si considera che la pratica commerciale è stata posta in essere da Revolut Bank UAB e Revolut Group Holdings Ltd a decorrere da dicembre 2024<sup>184</sup> ed è tuttora in corso.

**202.** Sulla base di tali elementi, tenuto conto che il fatturato registrato dalle Parti è nell'ordine di miliardi di euro<sup>185</sup>, al fine di garantire efficacia deterrente ai poteri sanzionatori dell'Autorità, e considerate altresì le iniziative spontaneamente poste in essere dalla Parte in corso di istruttoria, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB nella misura di € 1.500.000 (un milione e cinquecentomila euro).

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e di quello della CONSOB, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub A), consistente nelle ingannevoli modalità di prospettazione delle caratteristiche e delle condizioni economiche dei servizi di investimento offerti da Revolut, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, per la formulazione ingannevole di elementi informativi essenziali connessi alle caratteristiche e ai rischi delle azioni frazionate nonché a commissioni e costi connessi a tali investimenti, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e di quello della Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub B), consistente nelle modalità ingannevoli ed aggressive impiegate nella gestione dei servizi bancari di Revolut, risulta

<sup>181</sup> [Cfr. all. 8 doc. 91.]

<sup>182</sup> [Cfr. all. 3 al doc. 91 (elenco dei reclami allegato alla memoria e risposta alla richiesta di informazioni). Il terzo caso esposto mostra un blocco dal protratto per più di [6-10] giorni e totale assenza di assistenza per [1-5] giorni nel periodo di capodanno.]

<sup>183</sup> [Nel bilancio 2024, Revolut Group Holdings Ltd ha ottenuto ricavi per 3,1 miliardi di sterline, in aumento del 72% rispetto all'anno precedente e un margine di utile netto del 26%, con un utile netto cresciuto del 130% fino a 790 milioni di sterline. La Banca – che non redige bilanci consolidati, in quanto i suoi bilanci, insieme a quelli delle sue controllate, sono inclusi nei bilanci consolidati sia di Revolut Holdings Europe UAB sia di Revolut Group Holdings Ltd – nel corso del 2024, ha realizzato 589 milioni di euro di interessi attivi e più di 1 miliardo di euro di commissioni lorde, con un utile di 101 milioni di euro.]

<sup>184</sup> [Cfr. campagna pubblicitaria sulla migrazione IBAN (ad es., doc. 121.6-121.6.1).]

<sup>185</sup> [Cfr. nota a piè di pagina n. Errore. Il segnalibro non è definito..]

scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, per la formulazione ingannevole di elementi informativi essenziali connessi alle condizioni e alle modalità di restrizione dei conti, nonché per aver previsto tali restrizioni senza adeguate misure di garanzia per il consumatore, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori;

RITENUTO, pertanto, tenuto conto del parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e di quello della Banca d'Italia, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale sub C), consistente nelle ingannevoli modalità di prospettazione delle condizioni per l'ottenimento di un IBAN italiano da parte di Revolut, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, per la formulazione ingannevole di elementi informativi essenziali connessi alla possibilità e ai tempi richiesti per l'ottenimento di tale IBAN, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, sub **A)** del presente provvedimento, posta in essere dalle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Securities Europe UAB, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, sub **B)** del presente provvedimento, posta in essere dalle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) che la pratica commerciale descritta al punto II, sub **C)** del presente provvedimento, posta in essere dalle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli articoli 20, 21 e 22 del Codice del consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

d) di irrogare in solido alle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Securities Europe UAB, con riferimento alla pratica descritta al punto a), una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 € (cinque milioni di euro);

e) di irrogare in solido alle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, con riferimento alla pratica descritta al punto b), una sanzione amministrativa pecuniaria di € 5.000.000 (cinque milioni di euro);

f) di irrogare in solido alle società Revolut Group Holdings Ltd e Revolut Bank UAB, con riferimento alla pratica descritta al punto c), una sanzione amministrativa pecuniaria di € 1.500.000 (un milione e cinquecentomila euro);

g) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui alle lettere punto a), b) e c).

Le sanzioni amministrative irrogate devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* [www.agenziaentrate.gov.it](http://www.agenziaentrate.gov.it).

In caso di pagamento da parte di un soggetto avente sede legale estera la sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, tramite bonifico a favore dell'Erario, utilizzando il codice IBAN IT17H0100003245BE0000002RO. Per i pagamenti in valuta diversa dall'euro e in euro in paesi non aderenti all'area SEPA, la disposizione di pagamento dovrà contenere tutte le informazioni necessarie ai fini della corretta finalizzazione del pagamento, inclusi la divisa di pagamento, l'identificativo del conto e l'identificazione della banca del beneficiario (la banca del

beneficiario può essere identificata con un codice BIC oppure con la rispettiva denominazione e indirizzo), nonché l'indicazione della banca o delle banche intermediarie laddove necessarie per la finalizzazione del pagamento.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/1981, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (Decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Guido Stazi*

IL PRESIDENTE  
*Roberto Rustichelli*

---