

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La cliente afferma di essere stata vittima di una truffa in data 23 aprile 2025. Riferisce di aver ricevuto un SMS, apparentemente proveniente dalla propria banca, che segnalava un accesso sospetto al conto. Cliccato il link contenuto nel messaggio, veniva reindirizzata a un sito con il logo del proprio intermediario. Poco dopo veniva contattata telefonicamente da un sedicente operatore del medesimo,

il quale la informava di un bonifico erroneamente effettuato sul suo conto e le chiedeva di rimediare eseguendo a sua volta un bonifico istantaneo. Successivamente veniva contattata da una donna che sosteneva fosse necessario aggiornare l'applicazione della banca poiché compromessa. In conseguenza di tali contatti fraudolenti, la ricorrente eseguiva tramite l'home banking del proprio istituto di credito un bonifico dell'importo di € 4.980,00 in favore di un IBAN da lei stessa inserito su indicazione dell'interlocutore telefonico, radicato presso l'intermediario convenuto (PSP beneficiario), con addebito di commissioni pari ad € 2,47. L'operazione veniva perfezionata in data 23 aprile 2025 alle ore 12:15. Dopo aver compreso di essere stata vittima di una truffa, la ricorrente contattava immediatamente il numero verde della propria banca, bloccando l'operatività del conto corrente e nello stesso giorno sporgeva denuncia presso le autorità competenti. Il giorno successivo si recava in filiale per richiedere il rimborso. Tramite il proprio istituto di credito (PSP disponente) veniva inviata richiesta di richiamo del bonifico al PSP beneficiario convenuto; tuttavia, il bonifico risultava già accreditato a favore del beneficiario e, pertanto, la richiesta aveva esito negativo. Dopo un mese e diversi solleciti, la banca della ricorrente comunicava l'impossibilità di concedere il rimborso richiesto. La ricorrente chiede pertanto il rimborso di € 4.980,00.

L'intermediario afferma che la ricorrente, che non risulta sua cliente, lamenta di aver eseguito tramite l'home banking del proprio istituto di credito un bonifico in favore di un IBAN (da lei stessa inserito) radicato presso di sé. La ricorrente, tramite il proprio istituto di credito, gli inviava richiesta di richiamo del bonifico ma questo risultava già accreditato a favore del beneficiario corrispondente all'IBAN indicato e, pertanto, la richiesta aveva esito negativo. La ricorrente avanzava quindi richiesta di rimborso al proprio istituto di credito e, a fronte del relativo diniego, inoltrava il ricorso all'ABF nei confronti dell'intermediario convenuto. Preliminarmente, il ricorso è inammissibile in quanto non risulta pervenuto alcun reclamo scritto. Nel merito, l'IBAN di destinazione del bonifico è stato inserito direttamente dalla ricorrente su indicazione dell'interlocutore telefonico e, in assenza di adeguata motivazione da parte della ricorrente, si presume che la medesima lamenti la mancata restituzione dell'importo a seguito di recall. La ricorrente non fornisce alcuna prova dell'inadempimento contestato. Non è stato possibile acquisire alcuna autorizzazione al rimborso, non potendosi procedere con la restituzione della somma già accreditata in conto se non con l'espresso consenso del beneficiario. Non era possibile esperire alcuna ulteriore attività, essendo peraltro preclusa ogni iniziativa giudiziaria finalizzata ad ottenere la ripetizione dell'indebito da parte del beneficiario. È pacifico, inoltre, che non ricorre in capo all'intermediario l'onere di accertare la discordanza tra il titolare del conto individuato dall'IBAN ed il nominativo del beneficiario. L'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda la richiesta di rimborso avanzata dalla ricorrente, cliente di un istituto di credito diverso da quello convenuto, a seguito di un bonifico istantaneo di € 4.980,00 eseguito in favore di un IBAN radicato presso l'intermediario convenuto (PSP beneficiario), in conseguenza di una truffa subita in data 23 aprile 2025.

L'intermediario convenuto ha eccepito preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancata presentazione del preventivo reclamo scritto. La ricorrente, in sede di presentazione del ricorso a mezzo web, ha dichiarato di aver presentato reclamo scritto all'intermediario in data 24 aprile 2025 (giorno successivo all'esecuzione del bonifico contestato) e di aver ricevuto risposta in un mese. Al contrario, l'intermediario ha contestato tale circostanza, eccependo espressamente la mancata presentazione del preventivo reclamo. Dall'esame degli atti non risulta prodotta alcuna evidenza documentale da cui risulti l'avvenuta presentazione di un preventivo reclamo. La ricorrente, peraltro, dinanzi all'eccezione sollevata dall'intermediario nelle controdeduzioni, non ha svolto alcuna obiezione, omettendo di produrre repliche e lasciando scadere inutilmente il termine per l'invio dell'atto difensivo.

Le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" emanate dalla Banca d'Italia con il provvedimento del 18 giugno 2009, nel testo vigente, stabiliscono espressamente che "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" (cfr. Sez. VI, par. 1). Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza, che determina l'inammissibilità del ricorso stesso (Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021; Collegio di Milano, decisione n. 19463/2020; Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013). La giurisprudenza dell'Arbitro è conforme nel ritenere che grava sul ricorrente l'onere di provare di aver presentato il reclamo, secondo il principio generale che governa l'onere della prova ex art. 2697 c.c.

Nel caso di specie, la ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale dell'avvenuta presentazione del reclamo. Deve pertanto ritenersi integrata la mancanza della condizione di procedibilità richiamata.

Il ricorso deve quindi essere considerato inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE