

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 18/12/2025

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- di essere vittima di un raggio e di avere effettuato transazioni per un totale di € 30.500,00 tramite bonifici disposti a favore di diversi conti correnti indicati dai truffatori e “probabilmente utilizzati come muli”;
- nessuno di questi beneficiari risulta registrato e dunque autorizzato a offrire servizi finanziari in Italia;
- pur non essendo configurabile una responsabilità della banca per la singola transazione, è contestabile il mancato monitoraggio di movimenti aventi caratteristiche sospette (successione temporale, destinatari esteri diversi tra loro, incoerenza con il normale utilizzo dell'account).

La ricorrente domanda, quindi, che la somma persa le venga rimborsata integralmente o in parte.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- preliminarmente, il ricorso risulta inammissibile per indeterminatezza della domanda, posto che la ricorrente non individua le operazioni oggetto della truffa e non allega documentazione alcuna dalla quale sia possibile individuare dette operazioni ed evincere la dinamica della vicenda;
- il ricorso risulta inammissibile anche per difetto di preventivo reclamo, posto che nel modulo del ricorso la cliente cita un reclamo del 15/05/25 che tuttavia non risulta essere mai pervenuto;
- come affermato in varie occasioni dai Collegi, non sussiste alcun obbligo di monitoraggio delle operazioni, non potendo evitare che i clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto indimostrato ed indimostrabile che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina;
- in ogni caso, tale presunto obbligo di monitoraggio non ha rilevanza nel caso concreto in quanto nemmeno sono state individuate le operazioni in contestazione, con conseguente impossibilità di sviluppare in concreto e nello specifico adeguate difese.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via preliminare di dichiarare il ricorso inammissibile per indeterminatezza della domanda e per difetto del preventivo reclamo; nel merito, domanda il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio prende atto che la cliente, in sede di presentazione a mezzo web del ricorso, ha dichiarato di avere presentato preventivo reclamo all'intermediario in data 15/05/25 e di aver ricevuto riscontro entro il termine di 15 giorni. Tuttavia, l'intermediario, in sede di controdeduzioni, ha eccepito la mancata presentazione del preventivo reclamo, sostenendo di non aver ricevuto alcuna contestazione in data 15/05/2025. La cliente, in sede di repliche, ha quindi provveduto ad allegare screenshot del citato reclamo ("Demand Dispute Letter"), il quale risulta privo di data, redatto in lingua inglese e non tradotto. In fase di controrepliche, la parte resistente ha negato di aver mai ricevuto un simile documento. Si segnala, inoltre, che non è stato neppure prodotto – né la cliente riferisce di averlo presentato all'intermediario – il modulo di disconoscimento delle operazioni

Rammenta questo Collegio che, come è noto, 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 (cfr., ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021; Collegio di Milano, decisione n. 19463/2020).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE