

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

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- il 17/05/2025 appariva sul suo conto corrente un accredito di € 138,00 privo di causale;
- in quel momento aveva meno di € 1,00 sul conto;
- procedeva a spostare tale somma nel “salvadanaio” dell’app dell’intermediario convenuto e successivamente su un altro conto corrente;

- in data 19/05/2025, il conto risultava improvvisamente a - € 138,00 senza alcun movimento visibile che giustificasse l'addebito;
- inviava reclamo alla banca in data 19/05/2025 e successiva integrazione in data 18/06/2025;
- l'intermediario rispondeva il 23/07/2025 in modo insoddisfacente e senza fornire spiegazioni sull'origine dell'accredito e dell'addebito;
- in data 23/08/2025, disponeva per errore un trasferimento di € 50,00 da PayPal verso il suo conto con IBAN n. *410 presso l'intermediario convenuto;
- aveva precedentemente bloccato tale conto per evitare ulteriori addebiti di canoni o spese;
- aveva già richiesto che eventuali accrediti su tale conto venissero respinti;
- nonostante ciò, in data 25/08/2025, la banca ha trattenuto automaticamente l'importo a copertura del saldo negativo.

Il ricorrente domanda, quindi, che venga riconosciuta la natura anomala e ingiustificata dei movimenti contestati con conseguente annullamento del saldo negativo e il rimborso delle somme trattenute (compresi eventuali interessi e spese). Domanda, inoltre, la sospensione di ogni attività di recupero da parte della banca fino alla definizione della controversia, e la correzione definitiva della propria posizione contabile.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma in fatto:

- che il cliente risulta titolare del c/c n. *410 presso l'intermediario medesimo;
- su tale c/c il cliente attivava il servizio digitale "XME Salvadanaio";
- questo servizio permette di accumulare piccole somme per obiettivi futuri, si configura come una partizione del conto corrente di riferimento ed è rendicontato all'interno dell'estratto periodico di conto corrente;
- il cliente, in data 19/05/2025, ha presentato il primo reclamo in relazione a un'asserita non corretta movimentazione di un importo di € 137,00 che avrebbe comportato il saldo negativo del proprio conto corrente;
- senza attendere il riscontro da parte della banca il cliente reiterava il reclamo in data 04/06/2025, 10/06/2025, 19/06/2025 e 23/06/2025;
- in data 18/06/2025, il cliente ha poi depositato ricorso all'ABF;
- tale procedimento veniva poi estinto per rinuncia del cliente medesimo;
- l'Ufficio Reclami e Qualità della Banca ha riscontrato il cliente con lettera del 18/07/2025 precisando la correttezza delle movimentazioni che avevano generato il saldo negativo;
- il cliente, in data 24/08/2025, presentava nuovo reclamo chiedendo all'ABF la restituzione di € 50 disposti per errore dal cliente stesso a favore del suo conto bloccato n. *410;
- prima ancora che la banca fornisse riscontro, il cliente ha depositato il presente ricorso;
- con lettera del 12/09/2025, la banca ha fornito riscontro informando che il bonifico di € 50,00, pervenuto sul suo conto corrente il 25/08/2025, era stato restituito al mittente il 12/09/2025.

In diritto, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- la presentazione del ricorso è intervenuta prima della scadenza del termine di 60 giorni previsto per la risposta da parte dell'intermediario al reclamo, in contrasto con le previsioni delle Disposizioni ABF;

- sotto tale aspetto il ricorso deve essere dichiarato inammissibile;
- anche l'ulteriore domanda volta "a far riconoscere la natura anomala e ingiustificata del movimento di € 138,00 e ad annullare il saldo negativo con sospensione dell'attività recuperatoria" è da ritenersi inammissibile, in quanto la questione esula dalle competenze ratione materiae dell'ABF, tenuto conto che così posta la domanda presuppone di fatto lo svolgimento di una attività di tipo consulenziale;
- non sussiste la materia del contendere in merito alla restituzione della somma di € 50,00;
- in ordine alla richiesta di annullamento del saldo negativo per anomalia dell'operazione di € 138,00, si rileva come la doglianza di controparte sia priva di fondamento, generica e comunque mancante di supporto probatorio;
- l'operazione oggetto di contestazione di € 138,00, eseguita in data 17/05/2025, è relativa a un giroconto internet eseguito verso il conto XME salvadanaio;
- nella stessa data, il ricorrente eseguiva altri due bonifici istantanei (di € 38,00 e di € 100,00) che avevano come beneficiario sé medesimo e venivano eseguiti su un IBAN radicato presso altro intermediario;
- a conclusione di tale movimentazione il c/c del cliente presentava un saldo positivo di € 28,98, che non teneva ancora in considerazione l'operazione POS di € 138,07 già eseguita in data 10/05/2025, ma che sarebbe stata contabilizzata in data 19/05/2025;
- tutte le successive operazioni di pagamento eseguite dal cliente hanno contribuito a erodere il saldo del conto corrente decurtandolo fino al saldo al 17/09/2025 corrispondente a – € 115,08.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via pregiudiziale di dichiarare il ricorso inammissibile; in via principale, domanda che venga dichiarata la cessazione della materia del contendere in relazione alla domanda di restituzione di € 50,00, e il rigetto del ricorso nel resto in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

L'intermediario convenuto eccepisce, in via pregiudiziale, che la presentazione del presente ricorso sia intervenuta prima della scadenza del termine di 60 giorni previsto per la risposta al reclamo, in contrasto con le previsioni delle Disposizioni ABF. Seppur non chiaramente specificato, l'intermediario pare riferire tale eccezione di inammissibilità del ricorso alla sola richiesta di restituzione della somma di euro 50,00 erroneamente bonificata dal cliente sul conto e non anche alla domanda di restituzione dell'accredito e successivo addebito di € 138,00 del 17/05/2025.

Tenuto conto che il termine di risposta è di 15 giorni lavorativi se il reclamo ha a oggetto, come nella fattispecie in esame, servizi di pagamento, rispetto alla domanda relativa alla somma di € 138,00 il cliente ha presentato un primo reclamo in data 19/05/2025; ha poi reiterato le medesime richieste in data 04/06/2025, 10/06/2025, 19/06/2025 e 23/06/2025, procedendo a presentare il ricorso all'ABF in data 18/06/2025. Tale procedimento veniva poi estinto per rinuncia del cliente medesimo. Con lettera del 18/07/2025, l'intermediario ha riscontrato il cliente precisando la correttezza delle movimentazioni

che avevano generato il saldo negativo. Ne consegue che nessun impedimento rispetto al mancato decorso del termine dilatorio si pone, quindi, in relazione a questa domanda.

Quanto alla seconda domanda, relativa alla somma di € 50,00, risulta che il cliente, in data 24/08/2025, abbia presentato un nuovo reclamo in cui chiedeva all'ABF la restituzione di € 50,00 disposti per errore dal cliente stesso a favore del suo conto bloccato n. *410. Il successivo 25/08/2025, prima ancora che la banca fornisse riscontro al reclamo, il cliente depositava il presente ricorso. Ne consegue che tale domanda, relativa alla restituzione della somma di € 50,00, risulta inammissibile per mancato decorso del termine dilatorio.

Nel merito, quanto alla domanda di restituzione della somma di € 138,00, si premette che il cliente risulta titolare del c/c n. *410 presso l'intermediario, su cui è attivo il servizio digitale "X** Salvadanaio", che permette di accumulare piccole somme per obiettivi futuri, configurandosi come una partizione del conto corrente di riferimento ed è rendicontato all'interno dell'estratto periodico di conto corrente. In relazione alla vicenda da cui origina la contestata movimentazione risulta che: in data 17/05/2025, sul conto del cliente veniva accreditata la somma di € 138,00, senza alcuna causale specificata; successivamente a tale accredito, il cliente provvedeva a trasferire l'importo nel 'Salvadanaio' del medesimo conto, per poi spostarlo su altro conto corrente presso un diverso intermediario; in data 19/05/2025, a detta del cliente il saldo del conto risultava improvvisamente negativo per € 138,00, senza che fossero visibili movimenti che giustificassero tale movimentazione; sul punto l'intermediario rileva che dall'analisi della movimentazione del conto relativa al periodo 10/05/2025 – 17/05/2025 risulta che lo stesso giorno (17/05/2025) in cui il cliente trasferiva la somma di € 138,00 sul conto salvadanaio, egli eseguiva altri due bonifici istantanei di € 38,00 e di € 100,00 su altro IBAN a lui intestato presso altro intermediario; a conclusione di tale movimentazione il conto corrente del cliente inizialmente presentava un saldo positivo di € 28,98 perché non teneva ancora in considerazione l'operazione pos di € 138,07 già eseguita in data 10/05/2025, ma che sarebbe stata contabilizzata in data 19/05/2025; tutte le successive operazioni di pagamento eseguite dal cliente hanno contribuito ad erodere il saldo del conto corrente decurtandolo fino al saldo al 17/09/2025 corrispondente a – € 115,08.

Rileva questo Collegio come la ricostruzione fornita dall'intermediario resistente corrisponda al prospetto di movimentazione del conto prodotto agli atti del presente procedimento. Si registra, inoltre, come il ricorrente non abbia presentato repliche in merito.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE