

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che tra il mese di aprile 2025 ed il mese di luglio 2025, fossero stati eseguiti diversi bonifici sospetti per un importo complessivo di circa euro 75.000,00 verso conti esteri e beneficiari sconosciuti. Faceva presente di essersi reso conto solo in seguito di essere coinvolto in una truffa finanziaria online, essendo una persona anziana che, pertanto, rientra pertanto nella categoria dei "clienti vulnerabili per età e profilo digitale".

Precisava che un impiegato dell'intermediario allo sportello avesse preso visione di un documento denominato "scrittura privata" chiaramente falso, presentato come giustificativo dei movimenti bancari e, nonostante il sospetto di truffa, non avesse attivato alcun meccanismo di allerta o di sospensione, violando gli obblighi di verifica e segnalazione previsti per il personale front office.

Affermava di aver pure sporto denuncia alle autorità.

Chiedeva pertanto la ripetizione del controvalore delle operazioni disconosciute, oltre interessi legali e il risarcimento del danno subito in seguito allo stress ed al disagio subito in relazione alla vicenda subita.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepiva preliminarmente l'inammissibilità del ricorso, in quanto non preceduto dal preventivo reclamo.

Nel merito, evidenziava che il cliente fosse stato vittima di manipolazione, avendo peraltro ammesso di aver autorizzato egli stesso dette operazioni.

Sottolineava che le operazioni fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Precisava pure che le affermazioni in merito ad una presunta scrittura privata visionata dall'addetto, oltre ad essere pretestuose, non trovassero alcun riscontro nelle allegazioni agli atti; soggiungeva che non fossero stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Chiedeva, pertanto, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso ovvero il suo rigetto nel merito.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni, successivamente disconosciute, oltre al risarcimento del danno asseritamente subito in seguito alla vicenda.

In relazione ad esse, l'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo; l'eccezione è fondata e merita accoglimento.

Il Collegio ricorda che – secondo le vigenti Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento – il ricorso deve essere preceduto da un reclamo all'intermediario (Sez. VI, par. 1); la mancata presentazione del reclamo, inteso quale condizione di procedibilità, costituisce una causa di manifesta inammissibilità del ricorso (Sez. VI, par. 2 nota 1; cfr. pure Coll. Milano, dec. n. 25181/2021; n. 19463/2020).

Alla luce delle norme appena richiamate, il consolidato indirizzo interpretativo dei vari Collegi territoriali di questo Arbitro ha chiaramente stabilito 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 cod. civ., per il cui assolvimento può far ricorso ad ogni mezzo, comprese le presunzioni semplici. Ne deriva che, poiché il reclamo deve essere considerato a tutti gli effetti un atto di natura ricettizia al quale si applicano le

norme di cui agli artt. 1334 e 1335 cod. civ., la mancata prova della ricezione del reclamo da parte dell'intermediario va equiparata alla mancanza del preventivo reclamo.

Orbene, nel caso di specie, risulta in atti una lettera indirizzata all'intermediario datata 24.07.2025 e una lettera di reclamo compilata su modulistica dell'intermediario; mentre per la prima non è stata allegata la pec con cui essa sarebbe stata inviata, per la seconda non compare la data e non risulta compilata la sezione riservata all'ufficio, attestante la ricezione.

Il mancato assolvimento di tale presupposto processuale determina quindi l'inammissibilità del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE