

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

La parte ricorrente, agendo tramite il proprio amministratore di sostegno, espone di essere stato vittima di una truffa, avendo effettuato versamenti per un totale di € 186.000,00 a favore di presunte società di investimento "fantasma". Si duole del comportamento della banca, la quale, a suo dire, non avrebbe adempiuto ai propri obblighi di diligenza, omettendo di bloccare le transazioni anomale e di fornire adeguata assistenza, nonostante il rapporto fiduciario ultra decennale e le segnalazioni che sarebbero state effettuate al family banker di riferimento in merito ai bonifici sospetti. La parte ricorrente evidenzia altresì che, per far fronte alle richieste dei truffatori, egli ha dovuto accendere due fidi e che solo l'avvio del procedimento per la nomina di un amministratore di sostegno ha permesso di far luce sulla sua condizione di fragilità psicologica e plagio. Sebbene non esplicitata, la domanda sembra volta ad ottenere il rimborso integrale delle somme oggetto dei bonifici contestati.

L'intermediario resistente ha eccepito l'infondatezza del ricorso, sostenendo che le operazioni di bonifico, effettuate tra l'ultimo trimestre del 2021 e il primo trimestre del 2023, sono state disposte, autorizzate e autenticate direttamente dal correntista mediante un sistema a doppio fattore di autenticazione. Riferisce, inoltre, di aver contattato telefonicamente il cliente in tre occasioni, a seguito del monitoraggio di transazioni anomale, e che in tali conversazioni il cliente avrebbe confermato la genuinità e volontarietà dei pagamenti, senza dare seguito al consiglio di procedere allo storno. L'intermediario nega di aver ricevuto segnalazioni specifiche sull'anomalia dell'operatività prima della trasmissione del decreto di nomina dell'amministratore di sostegno nell'aprile 2023 e contesta la sussistenza di una colpa grave in capo al cliente, che ha proseguito per un lungo periodo ad effettuare

pagamenti senza adeguate verifiche. Infine, precisa che l'unico finanziamento in essere è un prestito per "acquisto auto" e non per le finalità indicate dalla ricorrente.

Nelle repliche, la parte ricorrente insiste sulla tempestività delle segnalazioni telefoniche effettuate dal fratello del cliente al family banker sin dal 2021 e produce copia di una presunta segnalazione interna effettuata da quest'ultimo alle funzioni antiriciclaggio della banca. Sostiene che la natura truffaldina delle piattaforme beneficiarie dei bonifici fosse facilmente accertabile e che la banca abbia omesso di agire con la dovuta diligenza.

Nelle controrepliche, l'intermediario ribadisce le proprie difese.

DIRITTO

Il Collegio, in via preliminare e assorbente, deve esaminare d'ufficio la procedibilità del ricorso in relazione alla disciplina del preventivo reclamo.

Le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" della Banca d'Italia (di seguito "Disposizioni ABF") stabiliscono, alla Sezione VI, paragrafo 1, che: «Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. [...] Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario [...] può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario [...]. Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario: il mancato rispetto di tale termine può essere rilevato anche d'ufficio; resta ferma la possibilità di presentare un nuovo reclamo».

La presentazione del reclamo costituisce, dunque, una condizione di procedibilità dell'azione dinanzi a questo Arbitro. La procedura può essere attivata solo dopo che l'intermediario abbia risposto in modo insoddisfacente o, in alternativa, siano decorsi 60 giorni dalla ricezione del reclamo senza che l'intermediario si sia pronunciato nel merito.

Nel caso di specie, dagli atti risulta che la parte ricorrente ha presentato reclamo all'intermediario in data 12 novembre 2025, come indicato nel modulo di ricorso e confermato dalla produzione della comunicazione di presa in carico da parte della banca, datata 14 novembre 2025. Il ricorso all'Arbitro è stato tuttavia depositato in data 27 novembre 2025, ovvero prima che fosse decorso il termine di 60 giorni previsto dalle Disposizioni e senza che l'intermediario avesse fornito un riscontro di merito negativo.

Sul punto, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 15400/2021, ha enunciato il seguente principio di diritto: "La presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l'inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo. Resta salva l'ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del predetto termine, ma in data successiva alla replica dell'intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo. L'inammissibilità può essere accertata e dichiarata d'ufficio".

Poiché nel caso in esame il ricorso è stato presentato prematuramente, in assenza di una risposta di merito da parte dell'intermediario, esso deve essere dichiarato inammissibile per carenza della condizione di procedibilità.

Né potrebbe considerarsi quale valido atto di reclamo la comunicazione del decreto di nomina dell'amministratore di sostegno, che la parte resistente dichiara di aver ricevuto nell'aprile 2023. Anche a voler qualificare tale atto come reclamo, il ricorso, presentato il 27 novembre 2025, risulterebbe comunque tardivo, in quanto proposto ben oltre il termine di dodici mesi dalla presentazione del reclamo stesso, come prescritto dalla citata Sezione VI, paragrafo 1, delle Disposizioni ABF.

L'inammissibilità del ricorso per le ragioni procedurali espone ogni altra questione di merito. Resta naturalmente ferma per la parte ricorrente la facoltà di riproporre il ricorso dopo aver nuovamente presentato reclamo all'intermediario e aver atteso l'esito dello stesso o il decorso del termine di 60 giorni.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE