

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) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di essere rimasta vittima di una truffa dopo aver ricevuto, in data 20/08/2025, una chiamata dal numero ufficiale dell'intermediario N* memorizzato in rubrica. L'interlocutore, presentatosi come operatore di N*, chiedeva conferma di pagamenti online verso una società bulgara; a fronte del diniego della parte ricorrente, il sedicente operatore suggeriva di bloccare tali operazioni fornendo i dati della carta di credito n. 481 e *accedendo all'applicazione N*. Seguendo le istruzioni del truffatore, il quale asseriva che l'accettazione dei pagamenti fosse necessaria per il successivo blocco, venivano autorizzate tre transazioni a favore di P* per complessivi USD 5.600,00 (rispettivamente USD 1.600,00, USD 2.000,00 e USD 2.000,00). Nonostante la successiva denuncia e un iniziale blocco degli addebiti da parte dell'intermediario N* per verifiche, gli importi venivano infine addebitati dopo circa 4 mesi. La parte ricorrente ritiene l'intermediario N* responsabile dell'accaduto, sottolineando come il frodatore sia stato in grado di utilizzare il numero telefonico ufficiale dell'istituto. Per queste ragioni parte ricorrente chiede il rimborso integrale degli importi fraudolentemente sottrattigli a seguito del raggio subito.

L'intermediario controdeduce eccependo preliminarmente l'inammissibilità del ricorso poiché non preceduto dal necessario reclamo. Nel merito, osserva come la parte ricorrente abbia indirizzato la propria richiesta risarcitoria verso N*, società emittente della carta di credito, soggetto a cui dovrebbe pertanto essere rivolta l'azione. L'intermediario sottolinea infine che, nello stesso ricorso, la parte ricorrente attribuisce la responsabilità dell'accaduto esclusivamente a N* per non aver adottato le precauzioni necessarie a prevenire la frode.

Per queste ragioni l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto manifestatamente inammissibile.

Parte ricorrente ha rinunciato alle repliche.

DIRITTO

In via pregiudiziale il Collegio deve esaminare l'eccezione di mancata presentazione di preventivo reclamo sollevata dall'intermediario, il quale contesta a parte ricorrente di aver presentato richiesta di risarcimento verso N*, ovvero la società emittente la carta di credito.

Il Collegio constata che dalle evidenze in atti risulta che parte ricorrente ha dichiarato nel modulo di ricorso di aver presentato reclamo in data 21/08/2025. Tuttavia, non risulta in atti alcuna prova dell'effettivo invio di tale reclamo preventivo all'intermediario e neppure risulta depositato il modulo di disconoscimento delle operazioni.

Come 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 (Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021; Collegio di Milano, decisione n. 19463/2020).

Nel caso in esame, il ricorrente non ha fornito alcuna prova dell'avvenuta presentazione del reclamo, e il ricorso deve quindi essere dichiarato inammissibile per assenza di preventivo reclamo, con il rilievo assorbente di ogni altro profilo oggetto di ricorso (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8591/2025; Collegio di Bari, decisione n. 6916/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE