

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver tentato di eseguire, in data 12 dicembre 2025, un bonifico istantaneo dell'importo di euro 740/00 in favore di una amministrazione condominiale. L'operazione di pagamento era finalizzata ad ottenere determinati benefici fiscali e doveva essere eseguita entro la citata data del 12 dicembre 2025.

Il ricorrente espone di non aver potuto eseguire l'operazione di bonifico istantaneo a causa delle difficoltà frapposte dall'intermediario, il quale richiedeva che il ricorrente si autenticasse attraverso un c.d. videoselfie, che egli non riusciva a compiere. Di conseguenza, il bonifico veniva eseguito come ordinario e, per l'effetto, accredito perveniva al beneficiario in data successiva alla scadenza prevista. Ciò premesso, il ricorrente lamenta l'illegittimità dell'operato dell'intermediario e richiede il risarcimento del danno conseguente, successivamente quantificato in euro 1.500/00.

L'intermediario resiste alla domanda. Nel rito eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo, nonché per mancata osservanza del termine volto a consentire all'intermediario di rispondere al reclamo eventualmente presentato. Nel merito, sostiene l'introduzione – nel caso di specie – di misure di sicurezza aggiuntive fosse giustificata dalla circostanza che l'odierno ricorrente non avesse mai effettuato pagamenti in favore di quel dato destinatario. Aggiunge che, in data successiva, il ricorrente ha comunque effettuato bonifici istantanei in favore di altri beneficiari.

Entrambe le parti depositano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

DIRITTO

Il ricorso è irricevibile.

Come ben noto, le Disposizioni ABF, Sez. VI – “Procedimento e decisione” – “Avvio del procedimento”, stabiliscono che “Il ricorso all’ABF è preceduto da un reclamo preventivo all’intermediario” e che deve considerarsi “reclamo”, “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo” (cfr. Sez. I par. III - “Definizioni”).

Le Disposizioni prevedono altresì che, dopo la presentazione del reclamo, il cliente debba attendere trenta giorni prima di proporre il ricorso all’Arbitro, nell’assunto che, durante questo lasso di tempo, l’intermediario fornisca una risposta alla sua contestazione.

Le regole ora richiamate rispondono alla logica di favorire una fattiva interlocuzione tra intermediari e clienti, nell’auspicio di appianare i dissidi tra loro insorti. Solo in caso di persistenza della controversia è possibile adire l’Arbitro.

Orbene, nel caso di specie il cliente non si è attenuto a tali norme. Egli dichiara di aver presentato reclamo in data 12 dicembre 2025, ma – a ben vedere – si tratta di meri contatti con il servizio assistenza clienti dell’intermediario, e non di una formale contestazione rivolta a quest’ultimo.

Anche a prescindere da quanto precede, in ogni caso il cliente, avendo presentato il ricorso in data 13 dicembre 2025 (ossia il giorno immediatamente successivo al preteso reclamo), non ha rispettato il termine volto a consentire all’intermediario di fornire la risposta.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara il ricorso irricevibile.

IL PRESIDENTE