

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) AFFERNI

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 08/01/2026, il ricorrente ha adito questo Arbitro, lamentando che, a seguito di innumerevoli solleciti e richieste di estinzione anticipata di un finanziamento, l'intermediario non avrebbe fornito alcun riscontro. Il ricorrente, pur avendo la disponibilità economica per saldare le rate residue, si troverebbe nell'impossibilità di procedere al pagamento, con conseguente maturazione di ulteriori interessi passivi. In sede di presentazione del ricorso, il cliente ha dichiarato di aver inoltrato reclamo scritto all'intermediario in data 01/10/2025, senza ricevere risposta.

L'intermediario, sebbene ritualmente notiziato del ricorso, non ha presentato controdeduzioni nei termini.

DIRITTO

In via pregiudiziale, il Collegio deve esaminare d'ufficio la questione relativa alla procedibilità del ricorso, con specifico riferimento alla necessità della preventiva presentazione di un reclamo all'intermediario.

Le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari della Banca d'Italia stabiliscono che il ricorso all'ABF deve essere preceduto

da un reclamo preventivo all'intermediario. La stessa fonte, alla Sezione I, paragrafo 3, definisce il reclamo come "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo".

Secondo il consolidato e unanime orientamento dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario, la presentazione del preventivo reclamo costituisce una condizione di procedibilità del ricorso, la cui mancanza è rilevabile d'ufficio e determina l'inammissibilità della domanda. L'onere di provare l'avvenuta presentazione del reclamo grava sulla parte ricorrente.

Nel caso di specie, il ricorrente ha dichiarato in fase di compilazione del ricorso di aver presentato reclamo in data 01/10/2025. Tuttavia, dall'esame della documentazione allegata, non vi è traccia di un atto qualificabile come reclamo. L'unico documento prodotto è una comunicazione con cui il cliente si limita a richiedere l'estinzione anticipata del finanziamento e un riscontro in merito. Tale missiva, pur manifestando una volontà del cliente, non contiene una chiara e specifica contestazione di un comportamento, anche omissivo, dell'intermediario, elemento essenziale per qualificare l'atto come reclamo ai sensi delle citate Disposizioni.

La giurisprudenza dell'ABF è costante nel ritenere che la mancata prova della ricezione del reclamo da parte dell'intermediario, così come la produzione di un atto che non possenga i requisiti sostanziali del reclamo, equivalga alla sua totale assenza.

Pertanto, non essendo stata fornita la prova dell'esperimento del necessario reclamo preventivo, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile.

La natura assorbente di tale rilievo preliminare preclude al Collegio l'esame del merito della controversia.

Resta ferma per il ricorrente la facoltà di riproporre il ricorso all'Arbitro dopo aver regolarmente presentato reclamo all'intermediario e dopo che siano decorsi i termini previsti dalle Disposizioni per la risposta da parte di quest'ultimo

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE