

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) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di una ditta individuale, espone quanto segue nel reclamo e nel ricorso:

- nonostante il servizio dei bonifici istantanei sia diventato obbligatorio a partire dal 09/10/2025, parte ricorrente ha riscontrato enormi difficoltà nel fruire di tale servizio, strumento indispensabile per la sua attività di compravendita di autovetture;
- il bonifico istantaneo molto spesso non è disponibile o, comunque, non va a buon fine con conseguenti difficoltà di rapporto con i clienti;
- per ovviare ai disagi di tale malfunzionamento era costretto a contattare telefonicamente la banca o a recarsi in filiale per disporre un bonifico urgente, al costo di circa € 30,00;
- la situazione genera ansia e stress al ricorrente che, al momento dell'esecuzione del bonifico istantaneo, non è in grado di conoscere l'effettività funzionalità così versando in cattiva luce innanzi ai clienti;
- la banca continua a giustificarsi dicendo di operare a tutela del cliente;
- la stessa direttrice della filiale non riesce a spiegare il motivo del disservizio.

Il ricorrente chiede di poter operare mediante bonifici istantanei.

L'intermediario afferma quanto segue:

- il cliente ha presentato reclamo in data 27/11/2025 e ricorso in data 07/01/2026; la banca ha riscontrato il reclamo in data 09/01/2026;
- il rapporto di conto corrente intestato all'impresa individuale del cliente non è mai stato oggetto di alcun blocco ed è sempre stato pienamente operativo;
- le disposizioni di pagamento sono state accettate in modo discontinuo in quanto intercettate dal sistema antifrode come potenzialmente fraudolente: la relativa esecuzione è stata quindi inibita quale misura cautelativa a tutela del cliente;
- con la proposta di modifica unilaterale del contratto del 30/06/2025, la banca ha confermato alla propria clientela che, a seguito dell'entrata in vigore del Reg. UE 2024/886 relativo ai bonifici istantanei, avrebbe continuato ad adottare i presidi volti a prevenire gravi danni al pagatore;
- consapevole delle difficoltà che l'indisponibilità del servizio comporta per il ricorrente, la banca ha avviato un confronto con le funzioni interne della banca per verificare le possibili soluzioni e un'interlocuzione con il cliente per condividere le opzioni praticabili;
- in questo contesto di positivo confronto è ipotizzabile che possa delinearsi una concreta risoluzione della questione;
- chiede, pertanto, al Collegio, previa valutazione di eventuale profilo di inammissibilità del ricorso per mancata osservanza del termine dilatorio rispetto al reclamo, di dichiarare la cessazione della materia del contendere e, in subordine, di respingere il ricorso.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, parte ricorrente precisa quanto segue:

- ha inviato ricorso nel rispetto dei 15 giorni dalla presentazione del reclamo, come indicato dal sito dell'ABF in merito a problemi sui bonifici;
- prima del 09/10/2025 (data di entrata in vigore delle nuove regole sui bonifici istantanei), parte ricorrente si premurava di inviare alla banca indicazioni relative a destinatario, importo e causale e, così operando, i bonifici andavano tutti a buon fine;
- successivamente a detta data, gli veniva detto che non era più necessario inviare alla banca l'e-mail di avviso, in quanto veniva effettuato il controllo incrociato tra iban e destinatario;
- tuttavia, non riusciva più ad effettuare bonifici istantanei, fatta eccezione per quelli entro i € 1.000,00 disposti a favore di clienti abituali;
- chiedeva pertanto alla banca di adottare il precedente sistema di previo avviso via mail, ma i bonifici venivano bloccati lo stesso;
- il confronto con la banca non ha portato a risolvere il problema e questo inconveniente gli sta facendo perdere parecchie vendite, dal momento che, con l'entrata in vigore delle nuove regole sui bonifici istantanei, tutti preferiscono i bonifici istantanei agli assegni;
- conferma di essere stato contattato dalla banca in data 16/02/2026 e di aver accettato e firmato una loro proposta: trascorso un mese, il problema non è stato risolto e il cliente continua a vivere con molta ansia queste situazioni;
- chiede che venga trovata una soluzione definitiva, rendendosi disponibile anche ad informare previamente il gestore.

L'intermediario rappresenta quanto segue:

- il problema lamentato è stato risolto;
- come già esposto in sede di controdeduzioni, dopo il confronto interno con le funzioni della banca e dopo l'interlocuzione diretta con il cliente, quest'ultimo ha sottoscritto la richiesta di disporre i bonifici senza blocchi o sospensioni, manlevando la banca rispetto alla disattivazione dei blocchi preventivi automatici e alla riduzione dei presidi di tutela normalmente attivati a protezione del cliente;
- completato l'*iter* interno, la richiesta del ricorrente è stata resa operativa e il cliente può eseguire i bonifici istantanei nei limiti di importo dal cliente stesso impostati, senza necessità di anticiparli di volta in volta alla banca;
- ribadisce la richiesta di dichiarazione della cessata materia del contendere, dichiarandosi altresì disponibile a rimborsare il contributo versato da parte ricorrente per il ricorso.

DIRITTO

Con il presente ricorso il ricorrente, titolare di una ditta individuale, lamenta le difficoltà riscontrate nell'utilizzo del servizio di bonifico istantaneo, considerato essenziale per l'espletamento della sua attività imprenditoriale. Parte ricorrente non avanza alcuna richiesta di risarcimento del danno. L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancata osservanza del termine dilatorio di 60 giorni tra reclamo e ricorso. Deve tuttavia ritenersi che nel caso di specie trovi applicazione il termine più breve di 15 giorni lavorativi fissato dalla disciplina di settore con specifico riferimento alle controversie relative ai servizi di pagamento. Il ricorso è pertanto ammissibile. Nel merito si rappresenta che nelle controrepliche la banca riferisce di aver risolto il problema lamentato dal cliente e rinnova, pertanto, la richiesta di dichiarazione della cessazione della materia del contendere. Il cliente, tuttavia, a fronte della richiesta di confermare la cessata materia del contendere, non ha fornito alcun riscontro. Si dichiara pertanto intervenuta la cessazione della materia del contendere a condizione che l'intermediario abbia effettivamente risolto le problematiche evidenziate in relazione alla possibilità per il ricorrente di disporre bonifici istantanei.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, tenuto conto di quanto affermato dall'intermediario con effetto vincolante, dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE