

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA         | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) RIZZO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) PERON        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) SCARANO      | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 14/05/2026

## FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto, in data 15/12/2025, un sms da un numero apparentemente riconducibile ad un intermediario terzo, con il quale veniva avvisato di un bonifico in uscita di € 4.970,00 e gli veniva indicato di contattare in caso di necessità un'utenza mobile.

Faceva presente di aver contattato detto numero e di aver interloquito con un sedicente operatore, il quale gli riferiva che per bloccare tale bonifico, da lui non richiesto, avrebbe dovuto effettuare un bonifico dello stesso importo che gli sarebbe poi stato stornato; rappresentava, dunque, di aver fatto accesso al suo home banking ed effettuava un bonifico di € 4.970,00 verso IBAN di terzi sconosciuti. Soggiungeva che il truffatore gli avesse chiesto di recarsi in banca per regolarizzare l'operazione effettuata, sostenendo che avrebbe provveduto egli stesso a fissare un appuntamento presso la sua filiale, ma che lo avesse ricontattato per comunicargli che l'appuntamento era stato rimandato. Osservava che solo a quel punto, insospettito, avesse contattato telefonicamente la sua banca e scoperto di essere stato vittima di una truffa.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo fraudolentemente sottratto.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale eccepiva, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo; contestava pure il proprio difetto di legittimazione passiva essendo evidente che la doglianza riguardasse un rapporto esterno alla banca.

Evidenziando che il cliente avesse affermato di aver eseguito il pagamento essendo stato raggirato da un terzo soggetto e di non avere in realtà acquistato degli arredi, rilevava pure che il ricorso apparisse carente sotto il profilo della *causa petendi*, non essendo indicata alcuna violazione normativa o contrattuale imputabile all'intermediario, nonché del *petitum*, posto che la richiesta di restituzione è

espressamente indirizzata alla persona che ha ricevuto il bonifico, non essendo stata individuata alcuna specifica condotta, omissione o violazione a sé imputabile.

Chiariva che l'operazione di bonifico fosse stata disposta dal cliente tramite il proprio intermediario e fosse stata accreditata sul conto del beneficiario secondo le coordinate indicate dall'ordinante; affermava, infine che – ricevuta la richiesta di recall – avesse dovuto riscontrarla negativamente, poiché le somme erano già state trasferite al di fuori del conto corrente del beneficiario del bonifico prima che l'intermediario venisse a conoscenza della vicenda.

Chiedeva, pertanto, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso ovvero di rigettarlo nel merito.

## **DIRITTO**

La domanda avanzata dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al rimborso del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

In relazione ad essa l'intermediario resistente ha spiegato un'eccezione preliminare di inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo. L'eccezione è fondata e merita accoglimento.

Al riguardo va ricordato che le Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento prevedono che "Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario" (cfr. Sez. VI, par. 1); secondo il consolidato orientamento dei Collegi, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, la cui carenza determina l'inammissibilità dello stesso (cfr. *ex multis* Coll. Milano, dec. n. 25181/2021; n. 19463/2020).

Dalla documentazione versata in atti non emerge alcuna prova circa l'effettivo invio e la conseguente ricezione del reclamo da parte dell'odierno resistente, che avrebbe dovuto essere fornita dal ricorrente stesso, a ciò espressamente onerato ai sensi dell'art. 2967 cod. civ.

Deve, quindi, ritenersi che non ci sia prova dell'assolvimento del richiesto presupposto procedimentale indicato dalle Disposizioni della Banca d'Italia, con conseguente inammissibilità del ricorso.

Ogni ulteriore questione di merito, ivi compresa l'eccepita carenza di legittimazione passiva, risulta assorbita.

## **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.**

**IL PRESIDENTE**