

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 17/12/2025

FATTO

Il ricorrente afferma di esser stato contattato da un *broker* e di aver effettuato i seguenti bonifici per operazioni di “*Trading all'estero*”: disposizione di € 10.000,00 effettuata il 25/09/2024; disposizione di € 40.000,00 effettuata il 18/10/2024; disposizione di € 50.000,00 effettuata il 30/10/2024; disposizione di € 15.000,00 effettuata il 09/12/2024.

Precisa che, in data 02/01/2025, si era reso conto di esser stato vittima di una truffa e di aver pertanto contattato l'intermediario odierno resistente al fine di richiedere il *recall* dei menzionati bonifici.

Sottolinea di non essere mai stato contattato dalla banca in merito a tali operazioni, nonostante non avesse mai effettuato operazioni simili in precedenza, e che “*su tre disposizioni*” non ha ricevuto alcuna notizia in riferimento alla predetta richiesta di *recall*.

Chiede quindi la restituzione “*della somma di denaro bonificata, il risarcimento del danno subito (pari ai bonifici emessi e non segnalati), ed eventuali accertamenti di diritti lesi*”.

Costitutosi, l'intermediario eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso per mancanza di preventivo reclamo, ai sensi del par. 1, Sez. VI delle disposizioni ABF.

Evidenzia che nel modulo del ricorso non risulta indicata la data di presentazione del reclamo e se lo stesso sia stato riscontrato, e che il ricorrente si limita ad allegare uno scambio di corrispondenza con il suo ufficio “*Customer Care*”, che non può essere considerato come un reclamo.

In relazione alle operazioni di pagamento disconosciute, osserva che le stesse sono state “*volontariamente e consapevolmente*” disposte dal cliente nell’ambito di un rapporto che aveva instaurato con soggetto estraneo.

Precisa che tale circostanza è stata espressamente riconosciuta dal ricorrente sia in sede di querela presentata in data 17/01/2025, sia in sede di ricorso, con la conseguenza che tali operazioni non possono essere considerate come “*transazioni non autorizzate*” ai sensi dell’art. 10 d.lgs. n. 11/2010. Sottolinea che tutte le operazioni disconosciute sono state predisposte dal cliente mediante inserimento delle proprie credenziali, e che le stesse sono state perfezionate mediante “*Mobile Code*”, quindi in conformità agli standard di sicurezza richiesti dalla PSD2.

Aggiunge che il “*Mobile Code*” è un servizio gratuito della sua *app*, che consente di confermare le disposizioni mediante SCA e che può essere associato al riconoscimento biometrico fornito dal *device*.

Ritiene, pertanto, che i bonifici disconosciuti siano stati autorizzati sulla base di due elementi di identificazione, ovvero l’elemento di conoscenza rappresentato dall’inserimento delle credenziali e del *Mobile Code* e l’elemento del possesso rappresentato dal *device* su cui è stato attivato il servizio di *Mobile Code*.

Con particolare riguardo alle procedure di *recall* dei bonifici, rappresenta che, in data 07/01/2025, il cliente gli ha segnalato che i bonifici erano “*oggetto di truffa*”, e che il giorno stesso il *Customer Care* gli ha fornito le istruzioni necessarie per avviare le procedure di *recall*; il 18/01/2025 il ricorrente ha trasmesso copia della querela presentata alle competenti autorità; il 22/01/2025 l’intermediario ha inserito quattro richieste di *recall* con causale “*fraud*”; in data 31/01/2025 ha ricevuto un riscontro negativo da parte della banca del beneficiario per una delle quattro richieste di *recall*, in quanto il beneficiario stesso non aveva autorizzato la restituzione, mentre per le restanti tre richieste non aveva ricevuto alcun riscontro dalla controparte.

Sostiene di aver agito correttamente e nel rispetto degli obblighi previsti dall’art. 24, co. 1 e 3 d.lgs. n. 11/2010, nonché dall’art. 88, par. 1 direttiva (UE) 2015/2366.

Contesta l’assunto del ricorrente secondo cui avrebbe dovuto essere contattato in merito ai bonifici “*effettuati all’estero*”, poiché mai disposti in precedenza.

In particolare, sostiene di non essere obbligato a richiedere al cliente una giustificazione circa le ragioni sottese alle disposizioni di pagamento impartite, né a valutare la coerenza soggettiva delle stesse rispetto al profilo del cliente.

In ogni caso, osserva che i bonifici contestati non presentavano elementi di anomalia, in quanto gli IBAN dei beneficiari non risultavano segnalati come “*fraudolenti*” nei circuiti interbancari al momento dell’esecuzione delle operazioni.

Quanto alla domanda volta ad ottenere anche “*il risarcimento del danno subito*”, rileva che la stessa risulta infondata, oltre che sprovvista di elementi probatori a supporto.

Chiede, dunque, in via principale di “*dichiarare l’irricevibilità del ricorso per mancato previo reclamo*”; in via subordinata il “*rigetto delle domande formulate dal Ricorrente, in quanto del tutto infondate*”.

In sede di repliche il ricorrente contesta l’eccezione preliminare di inammissibilità del ricorso sollevata dalla banca, in quanto sostiene sia di aver allegato al ricorso “*tutte le comunicazioni via mail intercorse*” con la stessa banca, sia di aver seguito “*l’intera procedura indicata*” dal suo *Customer Care*.

Sostiene, altresì, che non esiste una disposizione che specifichi “cosa sia o debba intendersi per «reclamo»”, e che non si può pretendere di utilizzare “*formule sacramentali*”.

Aggiunge che aveva ricevuto una risposta insoddisfacente dalla banca e che quest’ultima ha potuto compiutamente difendersi nel presente procedimento, con la conseguenza che il reclamo proposto nei suoi confronti aveva raggiunto pienamente il proprio scopo.

Quanto al merito della controversia, ribadisce che la banca non gli ha inviato il “*regolamento per la gestione delle truffe telematiche*” e che pertanto non è possibile stabilire se lo stesso esista o meno ed eventualmente quali siano le indicazioni che l’operatore avrebbe dovuto seguire in casi analoghi a quello in esame.

Contesta l’assunto della banca secondo cui gli IBAN dei beneficiari dei pagamenti non risultavano segnalati come fraudolenti, in quanto altra banca si era rifiutata di eseguire il bonifico verso tali coordinate bancarie, stante la segnalazione di “*rischio frode*” risultante dal suo sistema.

Ritiene, pertanto, che la banca avrebbe dovuto segnalare al cliente che le operazioni in esame erano a rischio frode, impedendo la loro esecuzione.

Conclude insistendo per l’accoglimento della domanda di rimborso presentata in sede di ricorso “a titolo di risarcimento del danno subito”.

All’atto delle controrepliche la banca resistente ribadisce che le comunicazioni intercorse con il suo Customer Care non presentano i requisiti minimi di forma e contenuto necessari per essere qualificate come reclami ai sensi della normativa vigente, in quanto non risulta presente una “*chiara*” esposizione della contestazione sollevata alla banca, nè una richiesta esplicita di rimborso o risarcimento.

Ribadisce, altresì, che i quattro bonifici in esame sono stati personalmente eseguiti dal ricorrente, il quale ha autonomamente inserito gli IBAN dei beneficiari utilizzando le proprie credenziali personali.

Conferma che al momento dell’esecuzione dei bonifici nessuno degli IBAN dei beneficiari risultava oggetto di segnalazione per “*frode*” nei circuiti interbancari.

Precisa che l’IBAN CH**W3G era stato segnalato come “*potenzialmente fraudolento*” in data 15/11/2024, quindi successivamente rispetto all’inserimento dell’ordine di pagamento, avvenuto il 30/10/2024; per l’IBAN GB**968, ad oggi l’unica segnalazione presente è quella effettuata dallo stesso cliente.

In relazione all’assunto di controparte secondo cui altra banca si era rifiutata di eseguire il bonifico verso il medesimo beneficiario, in quanto dal suo sistema risultava un’operazione a “*rischio frode*”, puntualizza che il motivo per cui tale banca aveva chiesto una manleva alla propria cliente è riconducibile all’esito “*non positivo sulla verifica del beneficiario del trasferimento*”, relativo ad un’operazione disposta diversi mesi prima dell’attivazione del servizio di *Verification of Payee*; tale dichiarazione di manleva non risulta idonea a dimostrare che entrambi gli IBAN dei beneficiari fossero segnalati al momento dell’esecuzione dei bonifici in questione, avvenuta nel periodo 26/09/2024 – 10/12/2024.

Ritiene “*del tutto priva di titolo*” la richiesta del ricorrente volta ad ottenere un ipotetico “*regolamento per la gestione delle truffe informatiche*”, in quanto quest’ultimo non può pretendere che la banca metta a sua disposizione le proprie procedure interne, considerata la loro natura “*particolarmente riservata e sensibile*” in materia di sicurezza e di monitoraggio antifrode.

Conclude insistendo per l’accoglimento delle conclusioni formulate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

In relazione all'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dalla banca resistente per mancanza di preventivo reclamo, si osserva che il ricorrente ha indicato nel modulo del ricorso di aver presentato reclamo in data 20/07/2025 e che lo stesso non è stato riscontrato dalla banca, anche se non produce in atti documentazione a supporto.

Dalla corrispondenza intercorsa con la banca nel periodo 07/01/2025 – 13/05/2025 sembra evincersi che il ricorrente abbia chiesto ed ottenuto dalla banca l'attivazione della procedura di *recall*, senza espressamente chiedere alla banca una restituzione delle somme dopo l'esito negativo del richiamo dei bonifici.

Tuttavia la stessa banca, che non ritiene l'interlocuzione con il suo *Customer Care* idonea a configurare un reclamo, aveva indicato al cliente di contattare telefonicamente l'assistenza clienti per *"richiedere la restituzione per sospetta truffa di bonifici già disposti"*:

Sul punto, si richiamano le vigenti disposizioni ABF, secondo cui il ricorso deve essere preceduto da un reclamo all'intermediario (Sez. VI, par. 1); la mancata presentazione del reclamo costituisce una causa di manifesta inammissibilità del ricorso (Sez. VI, par. 2).

Le medesime disposizioni (Sez. I, par. 3) identificano il reclamo in *"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 la giurisprudenza arbitrale grava sul ricorrente l'onere di provare di aver presentato il reclamo, secondo il principio generale che governa l'onere della prova ex art. 2697 c.c. (*ex multis* Collegio di Bari, decisione n. 1938/2022).

Secondo l'orientamento dei Collegi il reclamo è un atto in forma scritta, riferibile a un cliente chiaramente identificabile, che non richiede l'utilizzo di formule sacramentali o di modelli imposti dalla legge; può, infatti, presentarsi con una lettera, un fax o un'email, purché risulti espressamente e con chiarezza la contestazione mossa all'intermediario (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 8944/2023).

Nel caso di specie, è incontestato tra le parti che il ricorrente abbia investito dell'odierno controversia l'assistenza clienti della resistente, la quale peraltro aveva espressamente indicato al ricorrente tale canale di comunicazione anche per avanzare richieste di ristoro per l'asserita frode, oltre che per l'attivazione delle procedure di *recall*.

Pertanto, può ritenersi che il ricorrente abbia preventivamente presentato un reclamo alla resistente, così soddisfacendo la condizione di ammissibilità del ricorso, il cui esame può dunque proseguire nel merito.

Risulta pacifico tra le parti che i quattro bonifici in esame, per un valore complessivo di € 115.000,00, siano stati eseguiti personalmente dal ricorrente per presunte operazioni di *"Trading all'estero"*, e che lo stesso si sia reso conto solo successivamente di esser stato vittima di una truffa.

Sul punto, non si può non richiamare il costante orientamento arbitrale secondo cui, allorquando l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2, oltretutto considerato che l'intermediario non avrebbe in alcun modo potuto rilevare la frode in danno del ricorrente (*ex multis*, Collegio di Bari, decisioni nn. 3257/2024, 9335/2023, 7956/2023, 9081/2022, 6119/2022 e 5627/2022).

Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di

- mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;

- mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 7894/2024; Collegio di Roma, decisione n. 3968/2024).

Senonché nel caso in esame non ricorre nessuna di tale tre condizioni, con la conseguenza non è meritevole di accoglimento la domanda di restituzione delle somme contestate, con assorbimento di ogni ulteriore doglianza.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE