

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - FRANCESCO QUARTA

Seduta del 12/01/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di avere disposto nove bonifici tra novembre e dicembre 2024 in favore di una società estera, per un importo complessivo di € 550.000,00, nell'ambito di un'operazione di trading online rivelatasi successivamente fraudolenta. Saggiunge che, dopo avere sporto denuncia, ha chiesto il richiamo dei bonifici in questione, con esito negativo. Precisa che gli ordini di bonifico, eseguiti tramite online banking, riportavano causali generiche e importi non compatibili con il proprio profilo, sicché avrebbero dovuto imporre l'attivazione da parte dell'intermediario *«degli obblighi di adeguata verifica (artt. 18-19 D.Lgs. 231/2007), KYC e segnalazione operazioni sospette»*, nonché misure a protezione del disponente. Saggiunge che *«l'omesso blocco, il richiamo inefficace e la mancata prevenzione integrano violazioni anche degli artt. 21 e 23 TUF, con nullità dei rapporti privi di contratto scritto e diritto alla ripetizione ex art. 2033 c.c.»*. Chiede, pertanto, la corresponsione dell'importo di € 200.000,00, liquidato in via equitativa.

L'intermediario, dal canto suo, conferma di avere ricevuto il reclamo dell'08/04/2025 contenente la richiesta di rimborso dell'importo complessivo di € 550.000,00 per nove bonifici, regolarmente disposti dal ricorrente tra il 25/11/2024 e il 06/12/2024. Evidenzia che alla luce delle dichiarazioni contenute nel reclamo e nella denuncia, deve considerarsi pacifico che tutte le operazioni contestate sono state volontariamente e consapevolmente disposte dal ricorrente, nell'ambito di un rapporto dallo stesso liberamente instaurato con soggetti terzi. Eccepisce, pertanto, l'inapplicabilità della disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate di cui agli artt. 10 ss. del d.lgs. n. 11/2010.

Tanto premesso, fa presente che non sussistevano anomalie oggettivamente rilevabili o indicatori di rischio che potessero fare intercettare la truffa di cui è rimasto vittima il ricorrente che, peraltro, ha

riferito in sede di denuncia di avere disposto i bonifici sulla base di una campagna pubblicitaria rinvenuta su un social media e di essere stato guidato da un soggetto che gli ha chiesto di non riferire nulla alla sua banca poiché altrimenti avrebbe dovuto “pagare una tassa del 36% sugli investimenti”. Ritiene, pertanto, che il ricorrente avrebbe potuto avvedersi per tempo della natura fraudolenta della vicenda, anche a seguito della restituzione del primo bonifico disposto. Quanto alla propria condotta, rileva di avere eseguito correttamente gli ordini di bonifico ricevuti in favore degli IBAN indicati e che il cliente non ha svolto contestazioni in ordine a tale profilo. Osserva poi che non era tenuto, né legittimato, ad esigere che il cliente giustificasse le ragioni che lo hanno indotto a disporre operazioni di bonifico nell’ambito di rapporti instaurati con terzi e precisa che i Collegi territoriali hanno in più occasioni stabilito che gli obblighi di protezione incombenti sui PSP non si estendono sino al punto di travalicare il perimetro della fase esecutiva e funzionale del rapporto obbligatorio con il cliente, onerandolo di un controllo sulle scelte del cliente circa le modalità di utilizzo del proprio patrimonio o di investimento. Fa presente, inoltre, di avere adempiuto regolarmente a tutti gli obblighi AML e che le doglianze concernenti l’eccezionale nullità dei contratti di investimento non lo riguardano poiché nel caso di specie ha prestato solamente servizi di pagamento. In ultimo, riferisce che, nonostante con la nota del 23/12/2024 il cliente abbia chiesto il recall per sospetta frode di 8 dei 9 bonifici contestati, si è reso parte diligente e ha richiesto l’autorizzazione a procedere con il recall anche per il bonifico mancante. Al riguardo, precisa che la procedura di recall ha però avuto esito negativo per tutti i bonifici. In ultimo, osserva che il cliente ha disposto sin dall’apertura del rapporto, avvenuta nel 2005, numerose operazioni di compravendita di titoli, mostrando, pertanto, sufficiente esperienza in materia di investimenti.

In sede di repliche il ricorrente, in primo luogo, precisa di non avere chiesto l’applicazione di rimedi di cui alla disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate, fattispecie quest’ultima non ricorrente nel caso di specie, ma fa presente che la propria domanda si fonda sulla responsabilità contrattuale dell’intermediario per negligente mancato rispetto degli obblighi di protezione gravanti sullo stesso. Ribadisce che le circostanze anomale che hanno caratterizzato le vicende in esame, ovvero la disposizione di bonifici per importi molto elevati concentrati in pochi giorni e verso nuovi beneficiari “fuori dal perimetro operativo in cui [...] normalmente investiva (operatività titoli “intra-banca”, non bonifici a controparti esterne con causali IT)”, nonché l’anomalia “di ritorno” che ha determinato lo storno del primo bonifico, avrebbero dovuto determinare l’adozione di cautele organizzative e operative idonee a prevenire o intercettare operazioni oggettivamente anomale, non adottate nel caso di specie in spregio agli standard di diligenza enucleati dalla normativa di riferimento, europea ed interna (anche AML) e dalle pronunce dell’ABF. Contesta, in particolare: - la mancata attivazione di presidi ex ante di “fraud detection” e di un sistema di SMS alert efficace; - il mancato contatto proattivo a seguito del bonifico stornato; - il mancato esperimento tempestivo di iniziative di recall e di blocco dei fondi. Osserva che la propria attività di trading su strumenti quotati in piattaforme regolamentate non è assimilabile all’attività di disposizione massiva di bonifici a soggetti esteri in discorso e non implica una propria esperienza rispetto al diverso cluster di rischio di riferimento. Saggiunge che l’estratto conto prodotto dall’intermediario dimostra la netta discontinuità tra l’operatività in titoli del 2024 e i pagamenti oggetto di ricorso. Tanto premesso, fa presente che se l’intermediario avesse adottato le opportune misure di protezione e mitigazione del rischio sarebbe stato reso edotto delle anomalie e avrebbe verosimilmente desistito dall’operare o comunque limitato gli importi, donde il nesso causale tra l’omessa gestione dell’anomalia e la consumazione del danno.

Quindi, in sede di repliche così precisa le domande:

In via principale:

– accertare l’inadempimento contrattuale dell’intermediario agli obblighi di diligenza qualificata, correttezza e buona fede (artt. 1176, co. 2, 1175 e 1375 c.c.), per omessa gestione delle evidenti anomalie, con violazione degli obblighi di protezione nella prestazione dei servizi di pagamento;

condannare l'intermediario al rimborso equitativo dei danni subiti nella misura domandata (€ 200.000,00), oltre interessi e rivalutazione dalla data di ciascun addebito al soddisfo;

In via subordinata:

- di riconoscere un concorso di responsabilità, liquidando comunque un ristoro proporzionato alla gravità delle violazioni degli obblighi cooperativi e di protezione da parte dell'intermediario (equitativamente non inferiore al 50% del pregiudizio subito), oltre accessori di legge.

In ogni caso, di ordinare all'intermediario l'esibizione:

1. dei log/alert interni e delle regole antifrode applicate nel periodo 25.11– 06.12.2024 agli ordini in contestazione;
2. della documentazione completa su storno/riaccredito del primo bonifico (data, causale tecnica, canali e interlocuzioni) e su ogni recall (date di invio, ricevute, risposte del PSP del beneficiario);
3. delle policy procedurali in tema di contatto proattivo, blocco cautelativo ed escalation in caso di operatività ripetuta verso nuovo beneficiario estero con causali generiche;
4. delle eventuali registrazioni/trascrizioni di contatti outbound o inbound con il cliente nel periodo interessato.

Nelle contropliche l'intermediario eccepisce in primo luogo l'inammissibilità delle questioni e delle domande nuove contenute nelle repliche, come gli ordini di esibizione, e non contenute nel reclamo e nel ricorso. Osserva che il ricorrente ha confermato anche nelle repliche di avere disposto volontariamente e consapevolmente le operazioni in esame, sicché ha eseguito gli ordini ricevuti in conformità ai propri obblighi contrattuali. Rimarca di essersi diligentemente attivato per tentare il recupero dei fondi tramite procedura di recall, attivata il 27/12/2024 e quindi tempestivamente rispetto alla data di ricezione della richiesta, ovvero il 23/12/2024, e considerando le festività natalizie. Precisa che, contrariamente a quanto sostenuto dal ricorrente, ha regolarmente trasmesso a quest'ultimo gli alert di esecuzione dei bonifici e che il primo bonifico, poi stornato, era stato disposto verso un beneficiario del tutto diverso dai successivi. Evidenzia che non sussistevano indicatori di rischio idonei a giustificare l'attivazione di ulteriori misure e che lo storno di un bonifico non è qualificabile come tale. Rileva infine l'infondatezza delle contestazioni relative a presunti inadempimenti in materia di antiriciclaggio e KYC/AML, poiché la normativa di riferimento ha finalità pubblicistiche e non configura obblighi civilistici nei confronti del cliente, né impone agli intermediari di bloccare operazioni sospette in assenza di impedimenti alla verifica dell'identità. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorrente, titolare di un conto corrente, contesta la responsabilità dell'intermediario per non avere adempiuto agli obblighi di protezione sullo stesso gravanti in relazione all'esecuzione di nove operazioni di bonifico eseguite tra il 26/11/2024 e il 09/12/2024, per un importo complessivo di € 550.000,00. Consapevole della limitazione del perimetro di competenza dell'ABF, ha circoscritto la sua domanda al risarcimento della minor somma di € 200.000,00.

Il ricorso non presenta profili di inammissibilità e può essere valutato nel merito, salvo che per le domande nuove formulate per la prima volta in sede di repliche. Il Collegio, infatti, aderisce all'orientamento per cui la controversia possa comunque rientrare nella competenza dell'Arbitro, ancorché relativa ad una fattispecie di valore di gran lunga superiore al limite di € 200.000 previsto dalle Disposizioni di funzionamento dell'ABF, se il ricorrente contenga la propria domanda entro tale limite (così Collegio di Milano, decisione n. 7263/2024; Collegio di Roma, decisione n. 6843/2024), senza bisogno di espressa rinuncia ad azionare *quod superest* innanzi a un tribunale ordinario (condizione invece richiesta dal Collegio di Torino, decisione n. 5604/2025, e dal Collegio di Bologna, decisione n. 211/2025).

Le operazioni contestate, come detto, sono nove:

1. 26/11/2024 – bonifico da € 100.000

2. 26/11/2024 – bonifico da € 50.000
3. 27/11/2024 – bonifico da € 100.000
4. 27/11/2024 – bonifico da € 50.000
5. 28/11/2024 – bonifico da € 50.000
6. 29/11/2024 – bonifico da € 48.000
7. 29/11/2024 – bonifico da € 50.000
8. 03/12/2024 – bonifico da € 50.000
9. 09/12/2024 – bonifico da € 52.000

In sede di denuncia, presentata alle Autorità in data 19/12/2024 alle 09:00, il ricorrente ha dichiarato che:

- il 19/10/2024 gli è apparso un video su un social media nel quale taluni soggetti promettevano ingenti guadagni in caso di particolari investimenti;
- ha compilato il form apparso ed è stato contattato il giorno seguente tramite APP di messaggistica;
- gli interlocutori lo hanno aggiunto a più gruppi su APP di messaggistica dove fornivano consigli su investimenti da eseguire su una determinata APP;
- ha seguito tutte le istruzioni fornitegli e ha disposto tutti i bonifici richiesti;
- nel mentre sull'APP scaricata gli apparivano "cospicui guadagni" sicché ha considerato gli interlocutori attendibili;
- avendo terminato i fondi a disposizione, in data 16/12/2024 si è recato dal proprio consulente finanziario per sbloccare alcune somme vincolate e conversando con quest'ultimo si è reso conto di essere rimasto vittima di una truffa.

Non c'è dubbio, valorizzando le dichiarazioni di parte ricorrente, che egli abbia effettuato tutte le operazioni di pagamento da solo, sia pure in maniera asseritamente non del tutto consapevole, perché sotto l'influsso di un tentativo di frode.

Secondo le posizioni più recenti condivise dai Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), essa deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. In questi casi non è configurabile una responsabilità del PSP, tranne nel caso in cui, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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.

Nel caso di specie, non sembra riscontrabile dalle dichiarazioni delle parti e dalla documentazione agli atti alcuna delle descritte circostanze.

In sede di repliche, il ricorrente chiarisce di non volere beneficiare delle garanzie e del regime normativo di favore previsto dalla PSD2, soggiungendo che la propria pretesa risarcitoria si fonda invece su un inadempimento contrattuale imputabile all'intermediario, per non avere dotato il conto di adeguati presidi di sicurezza e per non essersi attivato per tempo anche in ottica preventiva.

Al riguardo, il Collegio ricorda l'insussistenza in capo all'intermediario di un obbligo generale di monitoraggio ex ante (Collegio di Torino, decisione n. 5588/2025) o di blocco cautelativo dell'operatività degli strumenti di pagamento in assenza di alcuno degli indizi di frode/anomalia di cui all'art. 8 del D.M. 112/2007 (v., *ex multis*, Collegio di Bari, decisione n. 10175/23).

Il ricorrente, più in particolare, lamenta il mancato rispetto della normativa antiriciclaggio, che avrebbe sollecitato un più attento monitoraggio preventivo delle movimentazioni, nonché il mancato esperimento tempestivo di iniziative di recall e di blocco dei fondi.

L'intermediario prende posizione su questi punti, osservando che, considerato l'arco temporale di due mesi in cui sono stati effettuati i bonifici contestati, il ricorrente ha avuto molteplici occasioni per rendersi conto della truffa in atto, ma non si è attivato, se non quando ormai era troppo tardi (v. *infra*). Inoltre, dalle proprie tracciatore si evince il regolare invio di alert a seguito di ogni operazione (allega a sostegno apposita tracciatura, v. all. 3 alle controrepliche).

Con riferimento agli obblighi dettati dalla normativa antiriciclaggio, evocati dalla parte ricorrente in sede di repliche quale fondamento del dovere di protezione posto in capo all'intermediario, il Collegio ricorda che l'art. 35 del d.lgs. 231/2007 prevede che: *"1. I soggetti obbligati, prima di compiere l'operazione, inviano senza ritardo alla UIF, una segnalazione di operazione sospetta quando sanno, sospettano o hanno motivi ragionevoli per sospettare che siano in corso o che siano state compiute o tentate operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo o che comunque i fondi, indipendentemente dalla loro entità, provengano da attività criminosa. Il sospetto è desunto dalle caratteristiche, dall'entità, dalla natura delle operazioni, dal loro collegamento o frazionamento o da qualsivoglia altra circostanza conosciuta, in ragione delle funzioni esercitate, tenuto conto anche della capacità economica e dell'attività svolta dal soggetto cui è riferita, in base agli elementi acquisiti ai sensi del presente decreto. Il ricorso frequente o ingiustificato ad operazioni in contante, anche se non eccedenti la soglia di cui all'articolo 49 e, in particolare, il prelievo o il versamento in contante di importi non coerenti con il profilo di rischio del cliente, costituisce elemento di sospetto. La UIF, con le modalità di cui all'articolo 6, comma 4, lettera e), emana e aggiorna periodicamente indicatori di anomalia, al fine di agevolare l'individuazione delle operazioni sospette. 2. In presenza degli elementi di sospetto di cui al comma 1, i soggetti obbligati non compiono l'operazione fino al momento in cui non hanno provveduto ad effettuare la segnalazione di operazione sospetta. Sono fatti salvi i casi in cui l'operazione debba essere eseguita in quanto sussiste un obbligo di legge di ricevere l'atto ovvero nei casi in cui l'esecuzione dell'operazione non possa essere rinviata tenuto conto della normale operatività ovvero nei casi in cui il differimento dell'operazione possa ostacolare le indagini. In dette ipotesi, i soggetti obbligati, dopo aver ricevuto l'atto o eseguito l'operazione, ne informano immediatamente la UIF. [...]"*

A tal riguardo, l'intermediario ha reso noto che non sussistevano particolari indicatori di rischio idonei a giustificare l'assunzione di provvedimenti restrittivi dell'operatività del cliente o segnalatori. Infatti, risulta comprovato che il ricorrente ha disposto sin dall'apertura del rapporto, avvenuta nel 2005, numerose operazioni di compravendita di titoli, anche di importo rilevante, mostrando così sufficiente esperienza in materia di investimenti (cfr. lista movimenti dal 01/01/2024 al 31/12/2024, v. all. 3 alle controdeduzioni, nonché l'estratto conto del IV trimestre 2024, all. 4 alle controrepliche).

In ultimo, riguardo al dovere di collaborazione per il recupero dei fondi oggetto di contestazione, si richiama quanto previsto dall'art. 24, comma 2, d.lgs. n. 11/2010, secondo cui "[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento". Al contempo, occorre ricordare che, secondo l'orientamento dell'Arbitro, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario (*ex multis*, Collegio di Bari, decisioni n. 7363/2024, n. 15198/2022 e Collegio di Milano, decisione n. 16506/2022) e, in ogni caso, non può essere disposto se sul conto di quest'ultimo vi sia insufficienza di fondi (Collegio di Napoli, decisione n. 21846/2021).

Per tutto quanto innanzi esposto, la tempestività assurge a fattore essenziale (sulla necessità che la richiesta di recall del bonifico pervenga all'intermediario tempestivamente si richiamano le decisioni n. 3051/2020 e n. 10185/2025 del Collegio di Bari). Non si può certo dire che il ricorrente abbia, nel caso di specie, agito con tempestività. Consta agli atti che l'intermediario ha ricevuto dal ricorrente una prima richiesta di recall in data 23/12/2024, per giunta concernente soltanto otto dei nove bonifici che sono qui in contestazione. L'intermediario l'ha inoltrata al PSP del beneficiario il successivo 27/12/2024 (primo

giorno lavorativo seguente utile). Il Collegio sottolinea che tale prima (e unica) richiesta di recall è stata trasmessa dal ricorrente all'intermediario a distanza di circa un mese dal primo bonifico contestato e di 17 giorni dall'ultimo (fermo restando che non è mai stata avanzata – o, perlomeno, non risulta agli atti – richiesta di recall dell'ultimo bonifico mancante).

Anche sotto questo profilo, in conclusione, il Collegio ritiene di non poter ravvisare alcuna responsabilità in capo all'intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE