

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Il ricorrente espone quanto segue:

- è titolare di un conto corrente, radicato presso la convenuta, dal quale disponeva nel periodo compreso tra il 30.01.2025 e il 29.04.2025 un totale di n.8 bonifici per l'importo complessivo di euro 96.200,00;
- le operazioni avvenivano nell'ambito di una truffa finanziaria ordita ai danni del ricorrente che effettuava i bonifici nella convinzione che fossero destinati a investimenti in trading online, rivelatisi inesistenti.

Ciò premesso, ravvisa la responsabilità dell'intermediario in quanto:

- ha consentito il trasferimento di "ingenti somme" verso soggetti sconosciuti senza effettuare alcun controllo, in violazione dei principi di buona fede, correttezza e diligenza qualificata che regolano il rapporto tra banca e cliente;
- i bonifici venivano eseguiti con "causali generiche e incongruenti" del tutto incompatibili con il profilo finanziario del ricorrente che è "un dipendente senza esperienza speculativa in attività finanziarie";
- gli istituti di credito hanno l'obbligo di segnalare e prevenire operazioni sospette, specialmente quando presentano caratteristiche anomale (cfr. Cass. Civ. 30588/23) oltre che di rifiutare l'esecuzione di operazioni caratterizzate da elementi di anomalia evidenti e informare il cliente prima dell'esecuzione della transazione (cfr. Cass. Civ. 7956/10);
- nel caso in esame, la banca ha omesso ogni forma di segnalazione o di avviso, autorizzando transazioni potenzialmente fraudolente senza alcun controllo preventivo.

Nel modulo di ricorso l'istante chiede, quindi, la restituzione della somma illecitamente sottratta (euro 96.200,00), oltre interessi nonché il "prospetto dettagliato sui protocolli KYC/AML applicati" e le "procedure di compliance adottate per segnalare operazioni sospette".

Costitutosi l'intermediario eccepisce quanto segue:

- come dichiarato dal ricorrente anche in sede di denuncia, tutte le operazioni contestate sono state da lui volontariamente disposte nell'ambito di un rapporto liberamente instaurato con soggetti del tutto estranei alla banca;

- ne discende che tali operazioni non possono essere considerate come “transazioni non autorizzate” ai sensi dell’articolo 10, d.lgs. n. 11/2010;
- per completezza, rileva che i bonifici in esame sono stati disposti mediante l’inserimento delle credenziali, personali e segrete del ricorrente, e perfezionati in conformità agli standard di sicurezza richiesti ai sensi della PSD2;
- nel dettaglio, i bonifici sono stati autorizzati mediante: -inserimento delle credenziali (Codice Utente e Password); - dati biometrici dell’utente (fattore di “inerenza”) e lo smartphone su cui è stato attivato il servizio di mobile code (fattore “possesso”);
- il mobile code è un servizio gratuito dell’App della resistente -associato al dispositivo indicato dal Cliente- che consente di confermare le disposizioni mediante SCA;
- dopo avere attivato il servizio, il cliente può scegliere di associarlo al riconoscimento biometrico fornito dal device, come è avvenuto nel caso di specie. Allega il log relativo all’attivazione del servizio (cfr. all. 2);
- il ricorrente era in possesso di tutti gli elementi necessari a comprendere di essere vittima di una condotta illecita, invero: -le e-mail trasmesse dai frodatori presentano vari errori grammaticali; -da una semplice verifica in rete è possibile rinvenire numerose segnalazioni circa la natura fraudolenta dell’attività svolta dalla società Money-L** cui il ricorrente stava affidando importanti somme di denaro e che, peraltro, lo invitava ad effettuare bonifici in favore di soggetti terzi, operanti in un ambito in nessun modo riconducibile al trading online;
- aggiunge che il ricorrente pur essendosi avveduto della truffa subito già nel maggio 2025, ha atteso più di un mese prima di effettuare le dovute segnalazioni alle autorità;
- la banca ha assolto correttamente a tutti gli obblighi sulla stessa gravanti in relazione al rapporto contrattuale in essere con il cliente: dapprima ha dato esecuzione ai bonifici in conformità con i dati inseriti in sede di disposizione (cfr. all.3 per i log relativi alle operazioni) e si è successivamente attivata per tentare il recupero dei fondi tramite la procedura di recall;
- richiama l’art.24, comma 3, D.lgs. n. 11/2010, ai sensi del quale “Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell’esecuzione dell’operazione di pagamento in conformità con l’identificativo unico fornito dall’utente”. Ai sensi del comma 1 del menzionato articolo: “Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all’identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall’identificativo unico”;
- la banca non è tenuta ad esigere che il cliente debba giustificare le ragioni che lo hanno indotto a disporre operazioni di bonifico, come evidenziato in numerose pronunce dell’Abf secondo cui: “il grado di diligenza che deve tenere la banca nei confronti della propria clientela” non può “essere esteso fino al punto di inserirsi nelle scelte di investimento effettuate autonomamente dal correntista in contesti del tutto estranei alla relazione tra banca e cliente (decisione n. 1185/23 del Collegio ABF di Bologna, cfr. altresì decisione n. 25570/21 del Collegio di Milano e decisione n. 9170/24 del Collegio di Roma);
- contesta le ulteriori doglianze formulate in ordine ad un asserito inadempimento da parte della banca ai propri doveri di controllo. Invero, “in nessun caso il d. lgs. 231/2007 prevede un obbligo di astensione dall’esecuzione delle operazioni, il quale è infatti previsto dall’art. 42 del decreto per il solo caso di impossibilità ad effettuare l’adeguata verifica della clientela e non già in caso di presenza di sospetti che sia in corso, tentata o compiuta una operazione di riciclaggio o che vi siano anomalie indicative di tali circostanze” (Collegio di Torino, decisione n. 290/23);
- per quanto ovvio l’ulteriore considerazione secondo cui “il cliente–consumatore gode di tutele rafforzate ex Codice del Consumo e TUF: obbligo di informarlo in modo chiaro e completo sulle caratteristiche del servizio e sui rischi, con nullità del contratto per assenza di forma scritta” non può che riguardare la società Money-L**;
- come domandato dal Cliente con e-mail del 09.06.2025, ha richiesto alle banche beneficiarie la restituzione dei bonifici in argomento in data 19.06.2025, con causale “CUST”, non essendo pervenuta la denuncia, che il ricorrente sposterà solo successivamente (e che sarebbe stata necessaria per

trasmettere la richiesta di recall con causale Frad). Purtroppo, tale procedura ha avuto esito negativo (cfr. all. 5);

- aggiunge che: i. gli 8 bonifici sono stati disposti in un arco temporale rilevante e sempre in giornate diverse; ii. non corrisponde al vero che i bonifici recassero quale causale “NESSUNA CAUSALE”; iii. dalle verifiche effettuate, risulta che, anche nel periodo in cui si verificava la truffa, il ricorrente disponeva operazioni di compravendita di titoli (tra marzo e aprile 2025 venivano accreditati in conto n. 3 bonifici istantanei 21.385,15 euro da parte di una società utilizzata da operatori di investimento e criptovalute);
- appaiono del tutto pretestuose e prive di fondamento le richieste genericamente avanzate, oltretutto solo con il presente ricorso, di ricevere il “Prospetto dettagliato sui protocolli KYC/AML applicati in data operazioni. Procedure di compliance adottate per segnalare operazioni sospette”.

Conclude per il rigetto del ricorso.

In sede di repliche il ricorrente insiste per l'accoglimento delle richieste formulate richiamando quanto già affermato nel ricorso introduttivo. Aggiunge che la richiesta di accredito integrale dipende dal fatto che la resistente non ha provato una SCA conforme alle RTS per ciascuna delle otto disposizioni.

Nella sola ipotesi in cui si ravvisasse un profilo di imprudenza del ricorrente, chiede al Collegio di riconoscere un concorso di responsabilità della banca non inferiore al 50% (quindi euro 48.100,00), in ragione della vulnerabilità del sistema SCA e della mancata attivazione di presidi di allerta ex ante (call-back, anomaly detection su bonifici seriali estero, ecc.).

Chiede, inoltre, di accertare il proprio diritto a ottenere i dati identificativi (anagrafici/societari) dei beneficiari finali dei bonifici e ogni informazione utile al recupero non potendo la banca opporre esigenze di privacy (cfr. Coll. di Coord. 6886/2022).

Precisa, inoltre, che:

- concentrare OTP/biometria/alert nello stesso canale/medesimo device non assicura l'indipendenza richiesta dall'art. 9 RTS;
- anche quando l'invio dell'ordine proviene materialmente dal cliente resta ferma la responsabilità del PSP se la SCA non è provata o se sono stati violati i doveri di protezione;
- tra gennaio e aprile 2025 il ricorrente veniva progressivamente convinto da un sedicente “consulente” ad alimentare un preteso “conto di investimento” riconducibile al circuito Money-L**;
- in via propedeutica, veniva eseguito un micro-versamento di prova pari a euro 100 su carta Rev* (operazione che non coinvolge la resistente);
- gli investimenti in crypto del 2024 erano, invece, autonomi e regolari;
- dunque, nell'arco di tre mesi, il ricorrente -sotto l'induzione fraudolenta dei terzi- dispone otto bonifici dal proprio conto verso soggetti estranei (società polacche con conti d'appoggio spesso nel Regno Unito).

Nelle controrepliche l'intermediario richiama quanto già affermato nelle precedenti difese rinnovando la richiesta di accoglimento delle conclusioni ivi rassegnate. Rileva, inoltre, che:

- attraverso una “narrazione contorta” e “contraddittoria”, nelle repliche vengono formulate ulteriori contestazioni -tra cui, a titolo esemplificativo, la richiesta dei dati identificativi dei beneficiari e gli ordini di esibizione documentale - che non risultano contenute nel ricorso originario, né nel reclamo. Le richieste sono inammissibili ai sensi delle Disposizioni Abf;
- il ricorrente non ha mai negato di avere effettuato le operazioni e ne ha ribadito la paternità nelle repliche. Dunque, come già chiarito, non può trovare applicazione, nel caso di specie, la disciplina di cui al d. lgs. n. 11/10;
- il riferimento al “primissimo versamento di prova (€ 100)” non ha alcuna attinenza con l'oggetto della presente procedura, salva la circostanza che il relativo importo non è stato detratto dalle richieste;
- neppure hanno rilevanza i ripetuti riferimenti alle “pregresse posizioni crypto 2024”, che il ricorrente riconosce come genuine;

- la lamentata inadeguatezza di un sistema autorizzativo basato sull'“uso di codici supplementari (OTS/SMS) veicolati sullo stesso canale dell'OTP” non ha alcuna attinenza con la vicenda, poiché i bonifici sono stati confermati dal Cliente mediante Mobile Code (biometria);
- ribadisce che i bonifici non presentavano elementi di anomalia rilevabili e, quanto alla tardività del recall, che è stato il Cliente che ha agito con colpevole ritardo;
- non ci sono operazioni contestate successive alla data in cui il cliente ha chiesto il c.d. recall (11.06.2025);
- quanto alla richiesta dei dati identificativi dei beneficiari precisa che il ricorrente, al momento del recall, ha scelto di procedere con una richiesta ordinaria e non per sospetta frode, preferendo attendere l'evolversi degli eventi prima di presentare denuncia alle autorità competenti;
- in tale contesto, l'eventuale richiesta dei dati (peraltro non formulata) non avrebbe avuto alcuna utilità concreta per il cliente, né può pretendersi che la banca attivi di propria iniziativa attività investigative, neppure in presenza di una frode conclamata e di una denuncia;
- il ricorrente dichiara che “Con i dati del beneficiario e della filiera sarà possibile intraprendere azioni di ripetizione d'indebito contro gli accipients/PSP esteri” finalità in potenziale sovrapposizione con l'odierno ricorso con il quale viene domandato il rimborso integrale delle somme;
- per completezza, in merito all'autenticazione, rileva che i bonifici sono stati inseriti nell'area riservata del sito e sono stati così autorizzati: 1) invio all'App installata sul telefono cellulare del Cliente e associata al Mobile Code di una notifica push con l'indicazione inequivocabile “Conferma bonifico”; 2) tap su tale notifica; 3) si è, quindi, aperta una schermata recante un pulsante Conferma sul quale ed è stato effettuato il tap; 4) è stata data l'autorizzazione definitiva mediante riconoscimento biometrico;
- oltretutto che nel log relativo ai bonifici l'identificativo del dispositivo riportato è il medesimo che compare nel log relativo all'associazione del dispositivo.

DIRITTO

1.- Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 96.200,00 corrispondente all'importo di otto bonifici da lui stesso disposti -tra il 29.01.2025 e il 28.04.2025- nell'ambito di una truffa relativa ad investimenti rivelatisi poi inesistenti.

2.- L'intermediario eccepisce in via preliminare che le richieste - verosimilmente di esibizione documentale - afferenti al “Prospetto dettagliato sui protocolli KYC/AML applicati in data operazioni. Procedure di compliance adottate per segnalare operazioni sospette” risultano avanzate soltanto con il ricorso, oltre ad essere prive di fondamento.

Ed effettivamente tali domande non risultano formulate in sede di reclamo. Al riguardo, costituisce orientamento consolidato dei Collegi quello secondo cui con il ricorso non possano essere introdotte domande nuove rispetto al reclamo. Al riguardo è stato da tempo chiarito come l'esperimento della fase di reclamo costituisca una vera e propria condizione di procedibilità (rectius: ammissibilità), la cui mancanza può essere rilevata d'ufficio (Coll. Coordinamento, dec. n. 5304/2013).

3.- L'intermediario eccepisce inoltre che la richiesta dei dati identificativi dei beneficiari e gli ulteriori ordini di esibizione documentale non risultano contenute nel ricorso originario, né nel reclamo.

Ed effettivamente le anzidette richieste risultano avanzate per la prima volta in sede di repliche e devono essere dichiarate inammissibili.

4.- Come si è già precisato, la controversia ha ad oggetto il disconoscimento di n. 8 operazioni di bonifico per un importo complessivo di euro 96.200,00 effettuate dal cliente tra il 30.01.2025 e il 29.04.2025.

Il cliente riferisce di aver volontariamente disposto le operazioni contestate, nella convinzione di effettuare investimenti, essendo vittima di una frode ordita ai suoi danni.

Nello specifico, riferisce di essersi imbattuto - nel gennaio 2025 - mentre effettuava alcune ricerche via web in un sito di trading e di essere stato poi contattato da un soggetto qualificatosi come un

“consulente” finanziario. Su indicazione di quest’ultimo effettuava nel corso di alcuni mesi i pagamenti oggetto di disconoscimento.

Appare pacifica quindi la volontà del cliente di disporre tali operazioni ai fini di investimento.

Non si tratta, quindi, di operazioni “sotto dettatura”, bensì di operatività posta volontariamente in essere dal cliente al fine di ottenere i rendimenti prospettati.

5.- Dalla ricostruzione fornita dal ricorrente si evince come quest’ultimo sia rimasto vittima di raggiro. A fronte di un guadagno prospettato con l’investimento del proprio denaro, lo stesso non ha ottenuto le somme auspiccate. In effetti, è verosimile ritenere che le operazioni di pagamento contestate siano state disposte dallo stesso cliente ed eseguite, in conformità all’ordine impartito, dal suo Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP).

La truffa in esame si pone dunque all’esterno (a monte) del processo di autorizzazione e di autenticazione dei pagamenti, non vulnerando o comunque non riguardando il sistema di sicurezza del PSP.

In casi analoghi, i Collegi ABF hanno rilevato che “l’intermediario non può che considerare “autorizzato” il pagamento effettuato personalmente (...), non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente” (cfr., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 12307/2023 e decisione n. 11288/2020; Collegio di Milano, decisione n. 13578/2023). Si è altresì aggiunto che le operazioni effettuate dal cliente, pur eventualmente sulla base di un consenso viziato dal raggiro subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, con la conseguenza che tale circostanza preclude l’applicazione delle norme contenute nel titolo II, Capo II del d.lgs. 11/2010 (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 13667/2022; Collegio di Bologna, decisione n. 273/2023; Collegio di Roma, decisione n. 2879/24; Collegio di Roma, decisione n. 12307/23).

Invero, sulla base dell’articolo 5, un’operazione non autorizzata è soltanto quella effettuata in assenza del consenso del pagatore.

Dall’altra parte, lo stesso Collegio di coordinamento, nella decisione n. 1260 del 3/03/2014, ha rilevato che “l’obbligo che grava sull’intermediario, infatti, è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall’utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono relativi all’eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo, come avviene nel caso di esecuzione di pagamenti non autorizzati, di errori nell’individuazione del beneficiario ovvero di indicazione dell’esatto importo da addebitare”.

6.- Rispetto alle contestazioni in merito all’asserito carattere anomale delle operazioni, in casi analoghi a quello odierno l’Arbitro ha escluso che, in presenza di operazioni di investimento approvate direttamente dal ricorrente con finalità di investimento, l’intermediario sia tenuto ad entrare nel merito di rapporti contrattuali tra il proprio cliente e un terzo (Collegio di Milano, decisione n. 3182/23; Collegio di Roma, decisione n. 13261/24).

L’intermediario sottolinea peraltro che l’operatività del ricorrente era in linea con gli importi delle operazioni disconosciute, in quanto “nel periodo in cui si verificava la truffa, il ricorrente disponeva operazioni di compravendita di titoli (tra marzo e aprile 2025 venivano accreditati in conto n. 3 bonifici istantanei 21.385,15 euro”.

Va aggiunto che l’art. 2 del Regolamento Delegato n. 2018/389 prevede un monitoraggio ex post sulle operazioni di pagamento mentre non prevede, di contro, un obbligo di monitoraggio delle operazioni in tempo reale (se non nei casi in cui l’intermediario voglia avvalersi della esenzione SCA), come chiarito dalla Q&A dell’EBA n. 4090/2018.

Inoltre, i Collegi territoriali escludono che al ricorrere degli indici previsti dalla normativa antiriciclaggio vi sia l’obbligo dell’intermediario di impedire l’esecuzione delle operazioni sospette, salvo nei casi eccezionali previsti dall’art. 42 D.Lgs. 231/2007 (impossibilità oggettiva di effettuare l’adeguata verifica della clientela, operazioni di cui siano parte società fiduciarie, trust, società anonime o controllate

attraverso azioni al portatore, o per le quali non è possibile identificare il titolare effettivo, aventi sede in Paesi terzi ad alto rischio).

Peraltro, la ricorrenza di tali eccezionali ipotesi deve comunque essere provata dal ricorrente (Collegio di Roma, decisione n. 9995/24).

7.- La banca documenta di aver tentato il recall dei bonifici, in data 19.06.2025, senza successo a fronte di richiesta pervenuta con e-mail del 09.06.2025.

Le operazioni, come già chiarito, venivano effettuate nell'arco di alcuni mesi e il ricorrente non documenta di aver chiesto il recall in epoca antecedente al 9 giugno 2025. La stessa querela veniva depositata a distanza di alcuni giorni dalla richiesta di recall.

8.- Alla luce di quanto sopra esposto, la domanda del ricorrente di rimborso degli addebiti disconosciuti non può dunque essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE