

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 20/01/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 31 luglio 2025 espone quanto segue:

- subiva una truffa sofisticata, legata a una società di trading finanziario, che le comportava una perdita finanziaria di euro 49.006,00;
- in particolare, veniva indotta a trasferire fondi dal proprio conto bancario al conto dei truffatori tramite più transazioni, effettuate principalmente il 15/10/2024;
- nonostante i numerosi tentativi di contattare l'intermediario (lettera di richiesta iniziale datata 08/04/2025 e lettera di sollecito datata 29/04/2025, che fa riferimento alla corrispondenza precedente) non riceveva alcuna risposta formale né indicazioni sull'esito delle indagini interne;
- detta inazione integra una potenziale violazione del dovere di diligenza e correttezza previsto dalle normative bancarie italiane ed europee, in particolare in relazione agli obblighi di antiriciclaggio (AML);
- nonostante l'attività insolita e l'importo coinvolto, la banca non ha rilevato un modello sospetto, condotto una due diligence rafforzata o presentato una segnalazione di operazione sospetta.

Chiede il rimborso delle operazioni contestate, pari ad € 49.000,00.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- in data 16/10/2024, la cliente presentava disconoscimento;
- in data 28/11/2024, alla luce degli accertamenti svolti, provvedeva al riaddebito delle somme precedentemente accreditate e comunicava l'impossibilità di un loro recupero;
- con e-mail del 04/06/25 riscontrava negativamente la richiesta di rimborso avanzata dalla cliente tramite reclamo (presentato in data 14/05/2025);
- nel documento allegato al ricorso, contenente il dettaglio della contestazione, la cliente fa riferimento ad un reclamo del 08/04/2025 e ad un sollecito del 29/04/2025 che tuttavia non risultano agli atti; trattasi di un probabile refuso, atteso che la cliente stessa ha prodotto agli atti un reclamo datato 14/05/2025, di fatto riscontrato con la citata e-mail del 04/06/2025;
- la controparte non ha fornito minimi elementi utili alla ricostruzione della vicenda, essendosi limitata ad affermare con il reclamo e con il ricorso di aver disposto direttamente le operazioni oggetto di contestazione e di essere caduta vittima di una tipologia di truffa riconducibile al falso trading finanziario, senza allegare, tuttavia, documentazione probatoria a supporto di quanto affermato;
- come dimostrato dai log, le operazioni oggetto di contestazione sono state disposte ed autorizzate dalla cliente, non potendo quindi qualificarsi come operazioni non autorizzate;
- ha dato seguito agli ordini di pagamento conformemente all'identificativo unico fornito dalla cliente e alle istruzioni impartite dalla medesima;
- come più volte affermato da codesto Arbitro, non sussistono obblighi di monitoraggio in tempo reale di tutte le operazioni disposte dai clienti;
- risulta evidente la colpa grave della ricorrente, la quale ha liberamente scelto di affidare i propri risparmi a soggetti sconosciuti, sedicenti società finanziarie e/o di consulenza, rivelatesi poi inesistenti o, comunque, inadempienti rispetto alla domanda di restituzione delle somme.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso, in estremo subordine l'applicazione dell'art. 1227 c.c. in considerazione della responsabilità, almeno in termini concorrenti, della ricorrente.

La cliente, richiamati i propri scritti, contesta che le operazioni possano considerarsi "autorizzate" in senso giuridico, in quanto l'autenticazione tecnica non equivale ad autorizzazione consapevole e sottolinea che i bonifici erano anomali rispetto alla storicità del

conto (cinque trasferimenti in due giorni verso un beneficiario sconosciuto, per importi elevati), dunque la banca avrebbe dovuto sospendere o verificare l'operazione prima dell'esecuzione.

Con le repliche la cliente, rispetto alla domanda formulata in sede di ricorso, chiede altresì:

- che le vengano restituiti gli interessi legali;
- che, in subordine all'accoglimento integrale del ricorso, venga riconosciuta una responsabilità concorrente della banca per mancata protezione del cliente pari ad almeno il 70%;
- che le spese del procedimento siano poste a carico della banca.

L'intermediario, riportandosi alle difese già spiegate, controreplica che la cliente, a sostegno delle proprie affermazioni, ha richiamato precedenti decisioni ABF che in alcuni casi sono risultate inesistenti, in altre inconferenti rispetto al caso in esame o, persino, sfavorevoli. Replica alla pretesa assenza di alert, che la cliente ha invece ricevuto un alert tramite notifica push per ognuna delle operazioni disconosciute (con evidenza anche dell'importo e del beneficiario) ed è stata ogni volta invitata a contattare la Filiale Digitale nel caso in cui non fosse stata lei a disporre l'operazione.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 5 operazioni di bonifico istantaneo eseguite attraverso Internet banking in data 15 e 16 ottobre 2025, dell'importo complessivo di € 49.000,00.

È in atti la denuncia presentata dalla cliente in data 16/10/2024.

Con le repliche la cliente, rispetto alla domanda formulata in sede di ricorso con la quale chiedeva il rimborso di detta somma, chiede altresì:

- che le vengano restituiti gli interessi legali;
- che, in subordine all'accoglimento integrale del ricorso, venga riconosciuta una responsabilità concorrente della banca per mancata protezione del cliente pari ad almeno il 70%;
- che le spese del procedimento siano poste a carico della banca.

Ebbene, le Disposizioni ABF, alla Sezione VI, Par. 1, in materia di repliche e controrepliche, prevedono quanto segue: *“Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo”*.

“Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.”

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, in sede di repliche non è ammissibile una *mutatio libelli*, ma esclusivamente una puntualizzazione delle domande già formulate con il ricorso.

In altri termini, quanto alla differenza tra *emendatio* e *mutatio libelli*, non sono ammissibili quelle modificazioni della domanda che, formulate in atti successivi al ricorso, si concretizzano in una modifica della stessa, poiché volte ad introdurre nel processo un *petitum* diverso e più ampio, oppure una *causa petendi* fondata su situazioni giuridiche non prospettate in precedenza.

Con riferimento alle domande formulate in sede di repliche si osserva quanto segue: quanto alla richiesta di restituzione degli interessi legali, trattasi di domanda nuova, non ammissibile in sede di repliche; quanto, invece, alla richiesta relativa all'eventuale concorso di colpa, si tratta di mera *emendatio*, ammissibile in sede di repliche in quanto unicamente volta a specificare l'oggetto della domanda, senza tentarne un ampliamento; quanto, infine, alla richiesta riferita alle spese del procedimento, queste seguirebbero in ogni caso la eventuale soccombenza totale o parziale.

Tanto premesso, è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i bonifici nella convinzione di ottenere una facile remunerazione legata a una non meglio descritta attività online di volta in volta indicatale dal frodatore, le cui istruzioni ha pedissequamente seguito. Nel caso di specie il truffatore ha convinto la cliente ad effettuare cinque bonifici di importi rilevanti fino all'ammontare di € 49.000,00 a beneficio di iban sconosciuti.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU (“PSD2”) e al D. Lgs n. 11/2010. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”). *A fortiori* vi rientrano quelle che, come accaduto nel caso in esame, sono state eseguite nella

assoluta consapevolezza di disporre un pagamento se pure reputandolo strumentale ad ottenere un “ritorno” implementato da un guadagno.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga 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 realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre, tuttavia, nel caso di specie.

Per vero, la truffa rientra nello schema assai noto dei falsi investimenti: in particolare, la cliente è stata indotta ad effettuare i bonifici con la promessa di una lauta quanto illusoria remunerazione.

La cliente riferisce di essere stata contattata da un sedicente consulente di investimento che l'avrebbe inserita all'interno di alcuni gruppi di reclutamento, finalizzati a garantire facili guadagni. Più in dettaglio, la prima attività proposta consisteva nella monetizzazione di likes tramite piattaforme social, mentre la seconda si sostanzia nell'esecuzione di bonifici e pagamenti che permettevano di accumulare punti spendibili all'interno di un negozio online.

Convinta della genuinità di questo meccanismo di bonifico-accredito ed attirata dalla possibilità di conseguire facili guadagni, effettuava volontariamente numerosi pagamenti (compresi quelli in questa sede contestati, rispettivamente pari ad euro 3.000,00, 6.000,00, 15.000,00, 12.000,00 e 13.000,00).

La stessa ricorrente, d'altra parte, ammette di aver preso una decisione "affrettata e sconsiderata" e di essersi fidata ciecamente del proprio interlocutore senza condurre alcuna verifica preventiva, affascinata dall'idea di poter conseguire facili guadagni.

Né ha pregio la doglianza della cliente secondo la quale le operazioni dovevano essere soggette a controlli da parte dell'intermediario, in quanto anomale rispetto alla storicità del proprio conto (cinque trasferimenti in due giorni verso un beneficiario sconosciuto, per importi elevati).

Al riguardo, deduce che la banca avrebbe ignorato i segnali d'allarme, omettendo così di sospendere o verificare l'operazione prima dell'esecuzione. In particolare, a giudizio della cliente, non solo la banca non sarebbe stata in grado di rilevare lo schema sospetto sotteso alle sue transazioni, ma neppure avrebbe identificato la società destinataria del bonifico come "beneficiario a rischio più elevato", trattandosi di entità non registrata presso alcuno Stato membro dell'UE.

La cliente sostiene che la mancata risposta o assistenza da parte dell'intermediario minerebbe i doveri di diligenza e correttezza ex art. 117-bis TUB, gli obblighi di conformità antiriciclaggio ex D.lgs. 231/2007 (modificato dal D.L. 125/2019, e Direttive UE 2015/849, 5AMLD, 6AMLD), i doveri di trasparenza nei confronti dei clienti, nonché gli obblighi KYC e i doveri di monitoraggio continuo delle transazioni dei clienti.

Nello specifico, all'interno della propria "lettera di richiesta" (allegata al ricorso), la cliente ricorda alla banca i propri doveri di controllo e monitoraggio continuo delle transazioni, finalizzati a garantire che i trasferimenti effettuati siano coerenti con il profilo di rischio del consumatore. Simili doveri dovrebbero, in particolar modo, attivarsi a fronte di operazioni insolite, di importo ingente, prive di apparente scopo finanziario o giuridico.

Ad avviso della ricorrente, la stessa normativa AML, sebbene sia volta a prevenire il riciclaggio, imporrebbe agli intermediari finanziari un obbligo di vigilanza e di segnalazione delle operazioni sospette.

All'intermediario viene quindi contestata la mancata adozione di un soddisfacente sistema di valutazione del rischio; tale carenza avrebbe condotto alla vittimizzazione della cliente.

Sta di fatto che, come più volte sancito da questo Arbitro, l'obbligo di protezione gravante sugli intermediari non deve estendersi sino al punto di procedere ex ante a blocchi automatici al superamento di un certo numero di operazioni o di determinati importi, in assenza di precisi indici di frode.

Nel caso di specie non si configurano gli indici di frode previsti dal D.M. 112/2007, né sono stati esibiti gli estratti conto per verificare quale fosse la consueta movimentazione del conto e, dunque, porla a confronto con quella relativa alle operazioni sconosciute.

Inoltre, in relazione agli “alert antifrode” citati nelle repliche, è dimostrato in atti il fatto che la cliente ha ricevuto un alert tramite notifica push per ognuna delle operazioni sconosciute (con evidenza anche dell’importo e del beneficiario) e che sia stata ogni volta invitata a contattare la Filiale Digitale nel caso in cui non fosse stata lei a disporre l’operazione.

Quanto al limite giornaliero, risulta che questo sia stato regolarmente modificato in data 15/10/2024 ed aumentato ad euro 60.000,00.

Al riguardo l’intermediario produce evidenze alla luce delle quali non risultano superati i nuovi limiti operativi contrattualmente previsti. In ogni caso, l’intermediario, in sede di controdeduzioni, evidenzia come neppure il previgente limite operativo giornaliero di euro 30.000 sia stato superato nelle due giornate in cui sono stati disposti i bonifici contestati.

In conclusione, non può ravvisarsi alcuna responsabilità dell’intermediario nella causazione degli effetti pregiudizievoli determinati dalla truffa subita dalla cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE