

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

All'esito del negativo riscontro al reclamo, presentato in data 31 gennaio 2025, la parte ricorrente proponeva ricorso avanti l'ABF. Affermava di essere titolare di un conto corrente presso l'intermediario e di aver disposto n. 2 operazioni di bonifico, rispettivamente in data 19 giugno 2024 e 19 luglio 2024, per un totale di €. 44.992,80= in favore di una società.

Successivamente scopriva la natura fraudolenta delle attività svolte dalla società beneficiaria, con conseguente perdita integrale delle somme versate. In data 18 giugno 2024 veniva contattata al telefono da un operatore della banca, il quale si limitava a segnalare genericamente la particolarità dell'operazione senza, tuttavia, fornire alcuna specifica informazione circa la natura dei rischi, l'esistenza di eventuali segnalazioni a carico del beneficiario o le ragioni concrete che avevano generato l'*alert* interno e senza alcuna conferma scritta o comunicazione su supporto durevole.

La dichiarazione dell'operatore ha natura confessoria e dimostra l'esistenza di un'anomalia di cui la banca era consapevole. Tramite il suo difensore domandava il risarcimento delle somme e contestava formalmente l'operato della banca per aver altresì violato gli obblighi di diligenza, tutela, trasparenza, tracciabilità, correttezza e buona fede.

L'intermediario declinava ogni addebito, adducendo di aver correttamente eseguito gli ordini e di non avere oneri di indagine sulla natura delle operazioni o sui soggetti beneficiari. Avrebbe dovuto contattare il cliente e fornire le necessarie informazioni prima di procedere, consentendo a quest'ultimo una scelta consapevole.

La condotta omissiva e la successiva posizione difensiva dell'intermediario integrano un grave inadempimento contrattuale. Con riferimento alla violazione della normativa antiriciclaggio e degli obblighi di segnalazione, sussistono plurimi indicatori di anomalia tali da imporre alla banca l'adozione di specifiche cautele.

Gli indici di anomalia concernono la natura della controparte, i parametri geografici e lo schema operativo in quanto i bonifici di importo rilevante sono stati disposti in un breve arco temporale verso la stessa società estera sconosciuta, ma su conti differenti in giurisdizioni diverse. La circostanza che l'intermediario abbia eseguito i bonifici in conformità all'IBAN indicato, ex art. 24, d.lgs. n. 11/2010, non lo esime dal rispetto dei doveri generali di diligenza, buona fede e protezione che gravano sulla banca in virtù del contratto e delle norme di diritto comune.

Parte resistente, dato conto del funzionamento degli strumenti di pagamento coinvolti nel caso di specie, riferiva che:

- i) le operazioni contestate risultano eseguite dal ricorrente in assenza di anomalie ed errori, nella convinzione di effettuare investimenti ed ottenere cospicui guadagni;
- ii) le verifiche effettuate hanno accertato che non risultano chiamate al cliente dalla banca in merito alle operazioni contestate, bensì l'invio di e-mail circa la legittima sospensione degli ordini di bonifico richiesti, in attesa della ricezione di nullaosta da parte dello stesso cliente per darvi regolare esecuzione.

Concludeva chiedendo nel merito il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente precisava che:

- l'intermediario resistente nulla ha dedotto in merito alle forme di sicurezza adottate, necessarie al fine di presidiare attivamente la propria organizzazione contro le frodi, sicché il mancato disconoscimento dei bonifici non esclude la responsabilità contrattuale del medesimo;
- dai documenti prodotti dalla stessa resistente, emerge infatti che la banca non può limitarsi ad invocare l'esecuzione dei bonifici conforme all'iban ed ai dati del beneficiario, se la protezione sarebbe potuta avvenire tramite controlli, *alert*, blocchi o comunicazioni più efficaci;
- dunque le informazioni verbali e generiche fornite dalla banca non dimostrano l'adempimento degli obblighi informativi previsti dalla legge e dalla prassi ABF.

DIRITTO

Con il proposto ricorso l'istante contesta alla banca resistente l'omessa vigilanza su operazioni di bonifico dalla stessa parte ricorrente eseguite per presunti investimenti in criptovalute. Sul piano cronologico le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Con riferimento all'utilizzazione di servizi e strumenti con funzioni di pagamento elettronici deve sempre essere operata la verifica dell'adozione, da parte dell'istituto bancario, delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio, in ragione del fatto che la diligenza posta a carico dell'intermediario ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo, quindi, come parametro la figura dell'accorto banchiere, essendo in ogni caso tenuto a fornire la prova della riconducibilità dell'operazione al cliente. Il Collegio evidenzia, tuttavia, che le operazioni di bonifico non risultano essere state disconosciute in base alla documentazione in atti.

Nel caso di specie, l'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2 in quanto entrambe le operazioni disconosciute sono state interamente disposte dalla parte ricorrente. A fronte di evidenze documentali analoghe, in controversie della specie, l'ABF ha ritenuto provato che l'operazione contestata è stata posta in essere personalmente ed interamente dal ricorrente e che, dunque, non è necessario verificare l'autenticazione della medesima.

E' in ogni caso da sottolineare che parte ricorrente si è limitata a lamentare l'anomalia delle operazioni oggetto di controversia rispetto alla propria normale operatività, ma non ha allegato estratti conto o altra documentazione volta a comprovare tale circostanza.

Si rileva, infine, che è richiamata, per altro in modo del tutto generico, la normativa antiriciclaggio. Nelle controdeduzioni l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per incompetenza per materia dell'Arbitro, nella parte in cui la domanda del ricorrente concerne il mancato controllo, da parte della banca, sui bonifici in uscita, nonostante costituissero operazioni anomale e sospette ai sensi della normativa antiriciclaggio.

Secondo l'intermediario, la normativa antiriciclaggio prevista dal d.lgs. 231/2007 sarebbe una disciplina di matrice pubblicistica che individua specifiche autorità ed un proprio impianto sanzionatorio. Con particolare riferimento alla violazione della normativa antiriciclaggio, si richiama la decisione del Collegio di Coordinamento n. 11070/2023 che ha enunciato il seguente principio di diritto: *“la circostanza che il ricorso concerna la legislazione antiriciclaggio non esclude di per sé la competenza dell'ABF”*.

Si ha, altresì, presente che il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 6070/2024, con riguardo alla violazione della normativa antiriciclaggio con particolare riferimento alle norme sull'adeguata verifica ed identificazione della clientela, ha osservato *“che la disciplina posta dal d.lgs. n. 231/2007 e dalla normativa secondaria ad esso collegata, nel porre a carico degli intermediari precisi obblighi di adeguata verifica e di identificazione della clientela, non si limita ad assolvere ad una indubitabile finalità principale di interesse pubblico relativo al controllo del fenomeno del riciclaggio ma (...) è anche tesa a fronteggiare il crescente rischio di frodi connesse al furto di identità elettronica”*. Ciò premesso sotto il profilo della competenza per materia dell'Arbitro, il Collegio ritiene di dover richiamare il proprio orientamento secondo cui gli obblighi di monitoraggio, sospensione e segnalazione delle banche ai fini ALM hanno un'esclusiva finalità di ordine pubblico e non prevedono un obbligo di tutela del soggetto che compia l'operazione anomala.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE