Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Il cliente afferma che l'intermediario è proprietario di un sistema di pagamento utilizzato da siti scam illegali col quale si possono effettuare bonifici direttamente allo scam site bonificando ad uno scam merchant o customer in modo che non venga svolto controllo mcc e vengano elusi i controlli AML.
Contesta n. 8 pagamenti disposti tramite il servizio di bank transfert offerto dall'intermediario verso un'altra banca lituana (t*) e uno scam merchant p* che non esiste.
Chiede la restituzione di € 4.500,00 .
L'intermediario contro deduce che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali; sussiste inoltre la colpa grave del cliente che non ha fornito indicazioni in merito alle modalità della truffa subita, limitandosi a disconoscere le operazioni oggetto del ricorso. Chiede il rigetto del ricorso.
Il cliente replica di non aver mai disconosciuto le n. 8 operazioni di € 500,00 oggetto di ricorso, da lui tutte autorizzate, ma di aver contestato il fatto che la banca avesse consentito l'utilizzo del proprio sistema per finalità illecite; in particolare, lamenta che l'intermediario abbia consentito l'esecuzione da parte sua delle operazioni oggetto di ricorso, tutte volte a ricaricare un conto-gioco sul sito di gioco d'azzardo "Winshark", operante in Italia illegalmente senza concessione ADM. Afferma inoltre di essere affetto da una patologia nota all'intermediario.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Chiede dunque che venga accertata la responsabilità dell'intermediario per violazione degli obblighi normativi derivanti dalla PSD2 (e d. lgs.11/2010) e dalla normativa antiriciclaggio (d.lgs. 231/2007); nonché della normativa in materia bancaria e da quella in materia di gioco pubblico e divieto di offerta di gioco d'azzardo senza concessione ADM.
L'intermediario, insistendo nelle proprie conclusioni, rileva – tra le altre cose – che non è rinvenibile in capo all'intermediario alcun obbligo generalizzato di monitoraggio delle operazioni di pagamento; le disposizioni in materia di contrasto al riciclaggio non possono in alcun modo assurgere a fonte di obbligazione risarcitoria in ambito civilistico.

DIRITTO

Con riferimento a otto bonifici istantanei eseguiti personalmente, il cliente invoca la responsabilità dell'intermediario per non avergli impedito di versare ingenti somme di denaro a favore di un proprio portafogli all'interno di un sito di gioco d'azzardo operante illegalmente in Italia in quanto privo delle dovute concessioni.
Il Collegio disattende anzitutto la eccezione di incompetenza per materia formulata dall'intermediario, richiamando in proposito la decisione n. 11070/23, con cui il Collegio di Coordinamento 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, ove sia stata contestata dal ricorrente la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario al fine di dare attuazione a tale normativa." "[…]l'Arbitro Bancario Finanziario è competente a pronunciarsi sui ricorsi che hanno a oggetto «la verifica della correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario nell'àmbito della procedura ex d.lgs. n. 231/2007».
Nel merito, con riferimento alle contestazioni relative a PSD2 e al D. Lgs n. 11/2010, è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguite direttamente dal cliente, che riconosce di aver personalmente e volontariamente disposto i pagamenti per poter "ricaricare" un portafoglio presente su un sito di giochi d'azzardo online.
Secondo l'orientamento univoco 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 (che pure sembrano essere richiamate dal cliente), pertanto l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico.
Con riferimento agli altri profili di responsabilità, il cliente versa in atti soltanto le ricevute dei bonifici oggetto di ricorso, dai quali è visibile unicamente il nominativo del beneficiario (P*), che risulta soggetto intestatario di un IBAN dell'Unione Europea.
Nella documentazione prodotta non trova pertanto riscontro quanto sostenuto dal cliente circa la destinazione ultima dei pagamenti (un sito di gioco d'azzardo non autorizzato) né emergono profili di una condotta di "agevolazione" dell'intermediario attraverso la sistematica messa a disposizione dei propri sistemi.
Neanche in ordine alla sua asserita fragilità, di cui l'intermediario sarebbe stato a conoscenza, il ricorrente ha fornito evidenze.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE