

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

La ricorrente espone:

- che, nel mese di aprile 2025, attratta da una pubblicità sul *trading on line* su *facebook*, cliccava sul pulsante di collegamento e, dopo essere stata contattata telefonicamente, era inserita in un gruppo *whatsapp* al fine di ricevere informazioni sul mondo del *trading on line*.
- Che nel successivo mese di maggio, decideva, quindi, di aderire ad una piattaforma di *trading on line* ed effettuava degli investimenti, trasferendo delle somme dal conto in essere presso l'odierna resistente con n. 5 bonifici, effettuati nel periodo tra il 9 e il 20 maggio 2025, per un importo complessivo di € 15.000,00.

- Che i suddetti bonifici, accreditati su di un conto corrente collocato in Spagna, non sono conformi al proprio profilo economico o finanziario.
- Che l'intermediario convenuto avrebbe dovuto effettuare dei controlli ed informare tempestivamente i propri clienti in merito a operazioni che potevano destare sospetti.

L'Intermediario B, che ha sostituito per costituzione volontaria l'intermediario A rappresentando di essere il titolare effettivo del rapporto giuridico oggetto della presente materia del contendere, eccepisce:

- che la ricorrente ammette e dichiara di aver eseguito ed autorizzato ella stessa le operazioni contestate.
- Che la frode perpetrata ai danni della cliente sembrerebbe essere riconducibile allo schema della manipolazione, nel quale il malcapitato di turno dispone operazioni di pagamento a seguito di promesse di facili guadagni.
- Che nello specifico, sono contestate n. 5 operazioni di pagamento eseguite da APP nel periodo compreso tra il 9 e il 20 maggio 2025, che, però, sono state eseguite utilizzando le credenziali di sicurezza riconducibili alla ricorrente e, comunque, approvate correttamente tramite un sistema di autenticazione forte e senza alcuna anomalia.
- Che la giurisprudenza di merito ed i collegi territoriali ABF ritengono che, anche quando previsto, in capo agli intermediari un obbligo di monitoraggio, questo non sia mai correlato a un dovere di intervento preventivo (Tribunale di Ancona, sentenza n. 338/2024 del 16 febbraio 2024; Collegio ABF di Torino, decisione n. 5576/2025; Collegio ABF di Milano, decisione n. 6732/2025).
- Che in relazione alle operazioni in oggetto, l'utenza telefonica ed il *device* utilizzati sono riconducibili a quelli della ricorrente e che, quindi, è stata quest'ultima ad aver incautamente disposto le operazioni di pagamento verso un soggetto terzo sconosciuto.
- Di aver provveduto, a seguito della comunicazione pervenuta dalla cliente, al *recall* dei bonifici eseguiti, senza, tuttavia, successo.

DIRITTO

il Collegio deve, in primo luogo, rilevare che, nel caso concreto, le operazioni disconosciute non sono soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD2, risultando pacifico che le stesse sono state eseguite per intero dall'odierna ricorrente.

In questi casi, invece, è necessario che il Collegio comunque valuti l'eventuale sussistenza di una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune.

Responsabilità che potrà essere rinvenuta solo quando emerga dall'esame della documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di mancato rilievo di

indici di frode, ove il blocco delle transazioni avrebbe reso il cliente consapevole dell'effettiva natura delle operazioni realizzate.

Giova rammentare che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF i principi del D.M. 112/2007, sebbene non abbiano un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni, sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediari, di tal che i Collegi possono valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. n. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Evidenza, però, che nel caso di specie non è emersa. Ma quand'anche fosse, il fatto che alcune operazioni oggetto di contestazione da parte dei clienti possano nel loro complesso non rientrare nella normale operatività sia per importi che per destinatari non comporta automaticamente un obbligo per gli intermediari di bloccare *ex ante* delle operazioni. E questo, in quanto la circostanza "anomala" va valutata caso per caso e tenuto conto di tutti gli elementi nel loro complesso.

Nel caso concreto, il Collegio non può dar rilievo al fatto che l'investimento in criptovalute è effettuato anche e soprattutto da investitori non professionali, cosiddetti *retail*, come, difatti, emerso da diverse analisi, tra cui quelle dell'Organismo Agenti e Mediatori (OAM) e degli Osservatori *Digital Innovation* del Politecnico di Milano.

Se a ciò, si aggiunge che gli investimenti in criptovalute in Italia sono diventati un fenomeno in espansione solo negli ultimi due anni, diventa abbastanza intuitivo ritenere che difficilmente saranno rinvenibili tali operazioni nei comportamenti storici dei risparmiatori medi.

In altri termini, l'atipicità dell'operatività non costituisce, di per sé, un elemento sufficiente a fondare un obbligo di intervento, in quanto, da un lato, non è possibile escludere che un cliente possa occasionalmente porre in essere disposizioni estranee alle proprie abitudini; dall'altro, non si può presumere l'esistenza di un'anomalia ogniqualvolta vengano effettuati bonifici verso soggetti nuovi. Inoltre, in assenza di parametri oggettivi e predeterminati, non risulta individuabile con chiarezza il momento in cui l'intermediario avrebbe dovuto attivare un blocco dell'operatività (cfr. ABF, Collegio di Milano, decisione n. 5576/2025).

Si rileva, infine, che, in tema di corretta esecuzione degli ordini di bonifico disposti dalla clientela, viene in rilievo l'art. 24 del D.lgs. 11/2010, a mente del quale *"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"* e *"Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento [...]".*

Nel caso concreto, vi è prova che l'ordine di pagamento sia stato eseguito dall'intermediario resistente in conformità all'identificativo unico fornito dalla ricorrente e, pertanto, il Collegio non rinviene alcuna

responsabilità nel comportamento da questi tenuto, né, per quanto sopra già ampiamente discusso, alcuna responsabilità concorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE