

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - PAGNI ILARIA

Seduta del 03/02/2026

FATTO

Con ricorso in data 23.10.25, il ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare di un conto corrente presso la resistente; ii) di aver eseguito, in data 27 e 28 febbraio 2023, tramite l'home banking, due bonifici, rispettivamente di € 5.000,00 ed € 3.000,00, a favore di una società ungherese con Iban lituano; iii) che i bonifici sono stati effettuati nella convinzione che fossero destinati a investimenti di trading online, rivelatisi in seguito inesistenti; iv) che, con PEC del 2.10.2025, ha contestato la truffa finanziaria e chiesto, oltre al rimborso dei bonifici, la cooperazione per il recall nonché la comunicazione dei dati del beneficiario; v) che l'intermediario non ha effettuato alcuna verifica KYC/AML (Know Your Customer e Anti-Money Laundering) ai sensi del D. Lgs. 231/2007, né controlli sul carattere anomalo delle operazioni in violazione della diligenza imposta al "banchiere accorto" e non ha fornito assistenza/cooperazione post-evento per recall e comunicazione dei dati del ricevente; vi) che, anche in assenza di un dovere generale di monitoraggio, la banca ha un obbligo di protezione che, ove l'operazione sia all'evidenza anomala e non rispondente all'interesse del cliente, impone di rifiutarne l'esecuzione o quantomeno di informare preventivamente il cliente (Cass. 30588/2023); vii) che, nel caso di specie, ci sono diversi indicatori di anomalia, quali il profilo del cliente (pensionato, senza storico di pagamenti transfrontalieri), il destinatario, le causali, la temporalità e il contesto.

Ha chiesto perciò “l’accertamento della violazione dell’obbligo di protezione ex art. 1176 e 1375 c.c., alla luce dei plurimi indici di anomalia e la condanna dell’intermediario alla restituzione di euro 8000 oltre interessi dal primo sollecito al saldo, nonché al rimborso del contributo ABF; l’ordine, alla banca, di attivare e documentare senza ritardo il recall con richiesta di blocco dei fondi residui e la consegna al ricorrente, ex art. 24 Dlgs 11/2010, di tutti i dati identificativi del ricevente, nonché di una relazione AML/KYC sul profilo e l’operatività del cliente; in subordine, di raccomandare alla banca la definizione bonaria, con rimborso parziale/equitativo, anche in considerazione della mancata cooperazione post evento”.

L’intermediario ha eccepito che il ricorso è inammissibile in quanto il danno lamentato rientra nella competenza dell’Arbitro per le Controversie Finanziarie, dato che il danno è rappresentato dalla difficoltà nel recuperare il capitale precedentemente investito su piattaforma di trading online; nel merito, che le operazioni di bonifico sono state inserite e autorizzate dal ricorrente, in osservanza di quanto previsto in materia ex artt. 5 e 24 del D.lgs. n. 11/2010; che la fattispecie che si è concretizzata è quella dell’appropriazione indebita di cui all’art. 646 c.p. e/o di truffa generica ex art. 640 c.p.; che la banca è da ritenersi mera esecutrice delle operazioni disposte direttamente dal titolare per perseguire un fine di lucro tramite investimenti finanziari; che il ricorrente non ha offerto alcuna prova del fatto che le operazioni effettuate siano da imputarsi alla banca la quale, in osservanza delle norme in materia e salvo vincoli ex lege di diversa natura, non può impedire alla clientela l’utilizzo del conto corrente nei casi in cui l’operazione sia frutto di una libera scelta; di aver comunque preliminarmente verificato le coordinate beneficiarie, che non risultavano censite in alcuna Black List; che il ricorrente ha segnalato la truffa alla banca solo in data 2.10.2025, dopo quasi due anni e mezzo; che il superamento del termine di 13 mesi dalla data di addebito ha precluso ogni possibilità tecnica di attivare eventuali richieste di recall, secondo anche quanto stabilito dal Sepa Credit Transfer Rulebook; che la richiesta dati beneficiario ex art. 24 D.lgs. 11/2010 non era presente nel contenuto del reclamo; che, ad ogni modo, è stata effettuata richiesta dei suddetti dati al PSP beneficiario.

Il ricorrente ha replicato che i due bonifici esteri eseguiti con causali meramente numeriche erano operazioni del tutto nuove rispetto allo storico del rapporto; che il caso non attiene a “operazioni di pagamento non autorizzate” ex D.lgs. n. 11/2010, né si invoca il rimborso fondato sulla disciplina dei pagamenti non autorizzati con termine di decadenza di 13 mesi; che oggetto del contendere è la violazione i) degli obblighi contrattuali e legali ex artt. 1176, co. 2, e 1375 c.c., come chiarito da Cass. civ., sez. I, 3.11.2023, n. 30588 (obbligo di rifiutare l’esecuzione o quantomeno di preavvertire il cliente; responsabilità contrattuale e concorso nell’illecito altrui in caso di omissione), ii) degli obblighi di cooperazione post-evento e di assistenza al recupero delle somme, nonché di comunicazione dei dati dell’accipiens, previsto dall’art. 24 d.lgs. 11/2010, iii) degli obblighi di adeguata verifica della clientela e controllo costante del rapporto ai fini antiriciclaggio (artt. 17–20 d.lgs. 231/2007) e iv) degli obblighi di tutela del consumatore-investitore nei servizi finanziari a distanza.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Il ricorrente ascrive a responsabilità dell’intermediario l’esecuzione di due bonifici on line, in data 27 e 28 febbraio 2023, di euro 5.000,00 e 3.000,00, verso una piattaforma di trading on line, per la violazione

degli obblighi di protezione sull'attività svolta dal cliente e dei doveri di cooperazione previsti dall'art. 24 del D.lgs. n. 11/2010.

L'intermediario ha eccepito il difetto di competenza dell'Arbitro, ma l'eccezione non può essere accolta, dato che si discute di bonifici (sebbene disposti in favore di società di trading online) e perciò di operazioni l'esecuzione delle quali rientra a pieno a titolo nella competenza per materia dell'ABF (in questo senso, ABF Bologna, decisione n. 4071/2024; ABF Roma, decisione n. 872/2024; ABF Bologna, decisione n. 1192/2023; ABF Roma, decisione n. 7659/2023).

Venendo alle domande del ricorrente, non possono essere esaminate le domande di ordinare alla banca di attivare e documentare senza ritardo il recall con richiesta di blocco dei fondi residui e la consegna al ricorrente, ex art. 24 Dlgs 11/2010, di tutti i dati identificativi del ricevente, nonché di una relazione AML/KYC (Anti-Money Laundering e Know Your Customer): queste domande, infatti, non sono state oggetto di reclamo e in ogni caso esulano dalla competenza dell'Arbitro, che non può ordinare l'esibizione di documenti, relazioni o dati.

Quanto alla domanda di accertamento della violazione dell'obbligo di protezione ex art. 1176 e 1375 c.c. in presenza di indizi di anomalia e di condanna dell'intermediario alla restituzione di euro 8.000,00 oltre interessi dal primo sollecito al saldo, nonché al rimborso del contributo ABF, il ricorrente ha dichiarato di aver personalmente eseguito i bonifici nella convinzione di effettuare investimenti poi rivelatisi inesistenti.

Secondo il Collegio di coordinamento, i pagamenti interamente eseguiti dal titolare dello strumento di pagamento non rientrano nella fattispecie della responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate: fattispecie che, come ha sottolineato la Corte di Giustizia nella decisione del 2 settembre 2021, causa C-337/20, è disciplinata in via esclusiva dal d. lgs n. 11/2010.

Ciò non impedisce, tuttavia, che i danni subiti dal cliente per i pagamenti che questi abbia autorizzato possano essere risarciti qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali su di esso gravanti (Coll. Coord., decisione n. 8671/2024).

Nel caso di specie, tuttavia, si deve escludere la sussistenza di una responsabilità concorrente della banca: per quanto il cliente abbia subito un raggio ad opera di una sedicente società di trading online, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti disposti personalmente dal titolare del conto corrente, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente, non risultando indicati né provati elementi di anomalia delle operazioni, né elementi che possano far pensare che, se pure il cliente fosse stato avvertito, non avrebbe ordinato comunque le operazioni.

La giurisprudenza di legittimità, del resto, individua due presupposti cumulativi, che debbono ricorrere perché il dovere di protezione si attivi: una effettiva anomalia per modalità, importi, ricorrenza o soggetti coinvolti, rispetto alla normale operatività del cliente; il fatto che le operazioni non rispondano all'interesse del cliente: nella specie, invece, le operazioni sono state eseguite in vista di una attività di investimento, e ad esse l'intermediario ha dato seguito nell'ambito del fisiologico rapporto contrattuale, perché le coordinate della beneficiaria non erano presenti in alcuna Black List Interbancaria.

Alla luce degli elementi di fatto dedotti dalle parti, e della disciplina operante nella specie, il Collegio ritiene, da un lato, il comportamento del ricorrente gravemente colposo nell'aver consentito operazioni che presentavano oggettivi ed evidenti caratteri per essere ritenute sospettabili, dall'altro lato, che non sia imputabile alcuna responsabilità all'intermediario nell'aver dato seguito agli ordini di pagamento del cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE