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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI)SANTARELLI

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Parte ricorrente chiede che venga accertata la responsabilità dell'intermediario convenuto "*per violazione degli obblighi di diligenza e prevenzione antifrode*" e per l'effetto venga disposto a suo favore "*il rimborso, anche parziale, dei € 23.058,96*" ovvero accertata una "*condotta contraria ai principi di correttezza e buona fede*" con "*ogni altro provvedimento ritenuto equo e conforme a normativa*". I fatti che hanno dato origine alla controversia sono descritti come segue: da luglio a settembre 2025 è stata vittima di vari episodi di truffa avviati tramite taluni social media (te* e ti*), in relazione ai quali è stata indotta ad effettuare diversi pagamenti *online* verso terzi sconosciuti, convinta di essere entrata in una rete di investimenti, con una perdita complessiva di € 23.058,96.
L'intermediario, in via pregiudiziale, eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in quanto i servizi in criptovalute vengono forniti da altra società del gruppo con sede a Cipro, autorizzata dalla Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) quale fornitore di servizi di cripto-attività ai sensi del Regolamento (UE) 2023/1114 ("MiCAR") nonché il difetto di competenza per materia dell'ABF, essendo l'oggetto del contendere incentrato su operazioni in criptovaluta. Quanto al merito, espone quanto segue: (a) l'operazione di € 850,00 effettuata il 27/08/2025 tramite R* pay è già stata oggetto di rimborso; (b) secondo quanto riferito nel ricorso, il bonifico di € 500,00 del 25/08/2025 è stato posto in essere dalla stessa parte ricorrente seguendo le istruzioni dei frodatori e pertanto la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010 non è applicabile; (c) comunque, detta operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata; (d) non esiste in capo all'intermediario un

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

obbligo di monitoraggio delle operazioni; (e) sussiste la colpa grave di parte ricorrente per (i) la poca avvedutezza nell'aver creduto a degli sconosciuti, che la contattavano attraverso canali non ufficiali (telegram o altri social), prospettando presunte proposte di guadagno; (ii) effettuato versamenti a soggetti ignoti senza alcuna verifica della loro identità o della legittimità delle operazioni. L'intermediario chiede, quindi, che il ricorso venga dichiarato inammissibile e comunque rigettato.
Parte ricorrente ha replicato che: (i) l'importo di € 850,00 ricevuto il 28/11/2025 con causale "*complaints settlement*" non rappresenta alcun rimborso, ma costituisce un gesto commerciale non collegato alle transazioni; (ii) la perdita effettivamente subita tramite il conto tenuto presso l'intermediario ammonta a € 21.723,20, così suddivisa: € 17.155,57 relativi a 0,13388514 BTC trasferiti verso indirizzi associati alla truffa collegata alla presunta società di trading "C*" ed € 4.567,63 relativi a 5.365,265433 USDC trasferiti verso indirizzi associati alla truffa legata alla presunta società di trading "T*").
L'intermediario ha a sua volta replicato, riportandosi integralmente alle proprie conclusioni ed eccependo che quanto dedotto da parte ricorrente non introduce alcun elemento nuovo rispetto a quanto già dedotto.

DIRITTO

In primo luogo, vanno esaminate le eccezioni preliminari sollevate dall'intermediario. Quanto al proprio difetto di legittimazione passiva l'intermediario afferma che i servizi in cryptovalute sarebbero erogati da altra società del gruppo cui fa parte, "*appositamente autorizzata per la prestazione dei servizi in criptovalute*", come previsto dall'art. 14 dei Termini e Condizioni del Contratto Quadro in essere. Tuttavia, l'intermediario non ha prodotto copia del contratto (o dei contratti) in essere con parte ricorrente, ma solo un documento che sembra specificare i termini di servizio pubblicati sul sito interne e non le condizioni generali di contratto in vigore con parte ricorrente. Pertanto, i fatti che dovrebbero fondare l'eccezione non paiono provati, anche a prescindere dalle diverse indicazioni che sembrano potersi trarre dal contenuto del sito dell'intermediario convenuto laddove si pubblicizza un servizio di acquisto, vendita e "*invio*" di criptovalute.
Quanto alla profilata incompetenza per materia dell'ABF che deriverebbe dalla tipologia di transazioni (in cripto-attività e non relative a "*fondi*") oggetto del contendere valgono le considerazioni che seguono.
Anzitutto è bene premettere che tra le 21 operazioni contestate vi sono due operazioni in euro, una delle quali, come si dirà meglio *infra*, risulta già rimborsata. Per tali operazioni, il tema 'competenza' non si pone. Le residue, il cui ammontare complessivo peraltro non è determinabile (perché il valore/tasso di cambio in euro non viene indicato da parte ricorrente e perché questa dapprima quantifica l'importo sottratto in € 23.058,96 e poi nelle repliche lo rettifica in complessivi € 21.723,20, di cui € 17.155,57 "*rel ativi a 0,13388514 BCT trasferiti verso indirizzi associati alla truffa C*** Tr***" ed € 4.567,63 "*relativi a 5.365,265433 USDC trasferiti verso indirizzi associati alla truffa T****") consistono in operazioni in criptovalute "*eseguite tra il 25 ed il 31 agosto 2025 tramite wallet n. M1MKD8Q975WW*". Ora, alla luce della normativa di riferimento (Regolamento (UE) 2023/1114 relativo ai mercati delle cripto-attività -MiCAR – e Direttiva PSD2) e dell'opinion EBA/Op/2025/08 (*No Action letter on the interplay between Payment Services Directive (PSD2/3) and Markets in Crypto-Assets Regulation (MiCA*) nonché della C omunicazione per gli operatori della Banca d'Italia in materia di interconnessione tra MiCAR e PSD2 (esplicative ai fini dell'applicazione della richiamata normativa), se si può dubitare della qualificazione dei trasferimenti di Bitcoin come 'fondi', altrettanto non può dirsi per le transazioni in USDC. Questi, infatti, vengono definiti nel sito dell'intermediario come una *stablecoin* ancorata al valore del dollaro americano e come tali possono essere inclusi, secondo la tassonomia adottata dalla MiCAR, tra gli EMT, che – anche secondo la richiamata opinion EBA n. 08/2025 – rientrerebbero nella definizione di moneta elettronica e, di conseguenza, in quella di "*fondi*" secondo la PSD2. Tuttavia, questione

assorbente (e più liquida) è il fatto che è assolutamente pacifico nella specie che tutte le operazioni sono state eseguite integralmente da parte ricorrente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto tutti i pagamenti contestati, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, convinta di svolgere attività di investimento (il che, tra l'altro, esonera questo Collegio dall'esaminare la questione della sussistenza della SCA). Ciò è tanto vero che la contestazione mossa all'intermediario convenuto si incentra su una mancata diligenza professionale in termini di protezione e di carenza di misure di sicurezza e prevenzione antifrode sui canali dispositivi (come monitoraggio delle anomalie, meccanismi di blocco automatici e/o di controllo manuale), anche perché gli avvisi antifrode che l'intermediario riferisce di aver inviato hanno carattere generico e automatico e come tali inidonei a impedire la sofisticata truffa di investimento *online* patita. Ma nella specie non sono provati elementi che portino nella direzione indicata da parte ricorrente.
Rilevano, in proposito, le circostanze riferite nella denuncia che, in modo più dettagliato rispetto al ricorso, illustra il contesto nel cui quadro parte ricorrente ha effettuato diversi pagamenti nei confronti dei truffatori, nella prospettiva di un'asserita attività di investimento *online*.. Vengono così riferiti i quattro episodi in cui essa è stata contattata tramite canali social (Te** e Ti**), nei quali i truffatori la hanno indotta, con la promessa di guadagni maggiori, ad effettuare tra il luglio e il settembre 2025, tra l'altro, le operazioni di cui è controversia. Agli atti non vi è agli atti alcuna evidenza in merito alle modalità mediante le quali parte ricorrente sarebbe stata indotta ad eseguire le operazioni contestate. Così come non è chiaro quali sarebbero stati gli indici che avrebbe dovuto indurre l'intermediario a bloccare l'operatività di parte ricorrente per il sospetto di una truffa in corso: nella specie non risulta si siano verificate situazioni idonee a fondare una responsabilità concorrente dell'intermediario in termini di mancata adozione di presidi di sicurezza volti ad impedire l'esecuzione di operazioni 'anomale', apparendo comunque escluso qualsivoglia suo coinvolgimento nella truffa patita (cfr. per un contesto analogo Collegio di Milano, decisione n. 14351/2022), che pare tutta 'giocata' su canali esterni alla piattaforma dell'intermediario.
Solo per completezza va notato che il pagamento con carta di € 850,00, incluso, come si è detto tra quelli contestati, può considerarsi rimborsato: a prescindere dalla causale indicata dall'intermediario ("*complaint settlement*") sta di fatto che parte ricorrente non ne contesta la ricezione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE