

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare del conto corrente n. 35317752 aperto presso la banca resistente, dichiara che, in data 22 maggio 2024, *“aderiva a un’inserzione”*, presente su un social media, relativa a presunte piattaforme di trading online, fornendo i propri recapiti.

Sostiene di esser stato contattato successivamente da un numero estero (+44 78*****763) e indotto a installare un’App, tramite la quale venivano disposti bonifici non autorizzati verso conti esteri.

Saggiunge di essersi accorto della frode e di aver presentato formale denuncia alle competenti autorità solo il 25 giugno 2024, mentre il 21 aprile 2025 si rivolgeva alla Banca, la quale, *“nonostante la tempestiva segnalazione e la chiara natura fraudolenta delle operazioni, negava ogni responsabilità e rifiutava il rimborso”*.

Evidenzia la *culpa in vigilando* della banca, in quanto si sarebbe dovuta insospettire dinanzi ad una serie di operazioni con IBAN straniero, nonché la sua responsabilità ex art. 2050 c.c. per non aver adottato *“tutte”* le precauzioni tecnologiche e organizzative necessarie.

Pertanto, chiede il rimborso della complessiva somma di € 65.328,00, oltre agli interessi legali e ad *“eventuali spese sostenute”*.

Costitutosi, l’intermediario ritiene la richiesta di controparte *“generica e indefinita”* in quanto le operazioni di cui si discute con il presente ricorso non sono state chiaramente individuate e collocate nel tempo.

Basandosi sulle informazioni riportate nel reclamo, individua le transazioni dei cui importi si chiede la restituzione, contestando che al ricorrente sono stati già restituiti € 700,00, costituenti l’importo di una delle transazioni. Eccepisce, inoltre, il proprio difetto di legittimazione passiva, visto che due transazioni

erano state disposte da un conto corrente radicato presso altro intermediario, facente parte del medesimo gruppo bancario e gestore del segmento *“Private Banking”*.

Eccepisce che la denuncia presentata alle autorità in data 25 giugno 2024 non le era mai stata consegnata, né tantomeno è stata prodotta nel presente giudizio.

Chiarisce che le uniche operazioni indirizzate verso conti esteri e disposte dal 22 maggio 2024 sono quelle effettuate dal conto corrente dell'altro intermediario, mentre tutte le altre sono a favore di coordinate nazionali ed *“esulano dalla riferita mancata autorizzazione”*. Ritiene che sia *“inverosimile un controllo da remoto solo per le operazioni di maggior importo che non hanno prodotto l'investimento sperato”*.

Evidenzia la presenza di incongruenze nella ricostruzione dei fatti fornita dal ricorrente perché, nonostante egli affermi di aver aderito all'annuncio truffaldino il 22 maggio 2024, tra le operazioni contestate in sede di reclamo vi rientrano anche una serie di operazioni antecedenti ed aventi medesima natura rispetto a quelle sconosciute.

Produce in atti i *log* informatici affermando che tutte le operazioni, anche quelle effettuate dal c/c dell'altro intermediario, sono state disposte dal *device* certificato di controparte, senza la rilevazione di alcuna anomalia negli indirizzi IP riportati nonché nella rete internet utilizzata, il che esclude l'ipotesi di collegamenti da remoto da parte di terzi non autorizzati.

Dichiara che le operazioni di cui si discute sono state inserite il 21 maggio 2024, dopo le ore 15.00, circostanza che ha portato alla loro esecuzione il giorno successivo a quello dell'inserimento.

Ritiene che, mentre il ricorrente qualifica la fattispecie in esame come *“frode informatica”*, al fine di beneficiare del *favor probatorio* ex art. 10 del d. lgs. 11/2010, la Banca ritiene che il caso sia da ricondursi alla *“truffa degli investimenti”* o del *“finto broker finanziario”*.

Richiama quanto già specificato in sede di riscontro ai reclami e non contestato in sede di ricorso, e cioè che il cliente aveva confermato al personale di filiale la piena genuinità delle operazioni e solo successivamente, *“convinto dal proprio gestore commerciale visti i rischi potenziali derivanti dall'ambiente delle criptovalute”*, aveva acconsentito all'attivazione delle procedure di *recall* per i due bonifici disposti dal conto aperto presso l'altro intermediario. Ritiene, invece, che per le altre operazioni il ricorrente avesse continuato l'attività di trading per importi minori, decidendo di chiedere il *recall* solo nel mese di marzo 2025.

Soggiunge che, in data 2 luglio 2024, il ricorrente aveva contattato la sua assistenza clienti per lamentare l'impossibilità di eseguire un bonifico da App di società di trading, che nulla ha a che vedere con i servizi forniti dalla Banca.

Chiede, pertanto, in via preliminare, di *“dichiarare inammissibile/improcedibile il ricorso stante la mancata individuazione delle operazioni contestate da parte del ricorrente”*; in subordine, di *“dichiarare parzialmente inammissibile/improcedibile il ricorso stante il coinvolgimento di operazioni effettuate su altra Banca”*; inoltre, di *“rigettare nel merito il ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto per i motivi tutti esposti e comprovati”*.

In sede di repliche, il ricorrente rileva come, nonostante la banca affermi che la richiesta sia *“generica e indefinita”*, la stessa prenda puntuale posizione su ogni contestazione sollevata. Ribadisce, inoltre, la totale simmetria tra ricorso e reclamo.

Ritiene l'eccezione sul difetto di legittimazione passiva *“infondata e pretestuosa”*, in quanto sollevata per la prima volta in sede di controdeduzioni, oltre che priva di allegazioni idonee ad attestarla o a verificarne la fondatezza.

Sostiene che il reclamo sia stato inoltrato solo alla banca resistente che ha risposto, senza effettuare alcuna distinzione nel merito, anche per conto dell'altro intermediario, e che, sul sito di quest'ultimo, la sezione *“segnalazioni-reclami”* rimanda a quella della banca resistente, senza che vi sia alcuna distinzione con altri intermediari facenti parte del medesimo gruppo. Precisa che le lettere di riscontro al reclamo provengono entrambe dallo *“stesso ed identico”* indirizzo di posta elettronica certificata.

Afferma che, secondo il costante orientamento del Collegio, nel caso di gruppo societario, la legittimazione passiva è da ritenersi sussistente quando l'intermediario è incaricato di dare riscontro all'utenza in caso di reclami ed abbia poteri di blocco e gestione dei servizi di sicurezza.

Conclude insistendo per l'accoglimento della domanda di rimborso formulata nel ricorso.

In sede di controrepliche, l'intermediario si riporta a quanto già argomentato nelle proprie controdeduzioni e ribadisce che il cliente non ha provveduto all'individuazione specifica di ogni singola operazione in sede di ricorso.

Produce in atti la documentazione contrattuale attestante la diversa identità degli istituti di credito coinvolti, al fine di provare la parziale inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione passiva.

Eccepisce che è lo stesso ricorrente ad allegare due diversi riscontri, entrambi datati 2 aprile 2025, ma trasmessi rispettivamente dalla banca resistente e dall'altro intermediario.

Rileva che, dall'esame delle dichiarazioni rese dal ricorrente in sede di denuncia, si evince che tutti i bonifici erano stati eseguiti personalmente dallo stesso.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al rimborso dell'importo complessivo di € 65.328,00, corrispondente alla somma di talune operazioni di bonifico disposte a far data dal 22 maggio 2024 nella falsa convinzione di procedere ad attività di trading online

In via preliminare, il Collegio rileva che il ricorrente, in sede di ricorso, si è limitato ad indicare la somma complessiva di cui chiede il rimborso e non le singole operazioni disconosciute e i relativi importi; tali operazioni risultano specificate, invece, dalla banca resistente in sede di controdeduzioni (basandosi su una precedente comunicazione fatta dal ricorrente all'intermediario, anteriore al reclamo) e dal ricorrente in sede di denuncia, peraltro prodotta in atti solamente in sede di repliche.

Ciò premesso, il Collegio ritiene che le richieste formulate dal ricorrente non siano meritevoli di accoglimento.

Anzitutto, ove pure si ritenga che oggetto del ricorso sia il disconoscimento delle operazioni risultanti dalla documentazione in atti e indicate pacificamente dalle parti, il Collegio ritiene fondata l'eccezione di difetto di legittimazione passiva formulata dalla banca resistente in merito a due bonifici di € 29.500,00 e € 29.800,00, effettuati il 22 maggio 2024 ed aventi il medesimo beneficiario (IBAN CH**7814), considerato che tali bonifici *“sono stati disposti da c/c radicato presso altro e diverso Intermediario”*, seppur appartenente al medesimo gruppo societario (di cui la banca resistente è la capogruppo), come peraltro confermato dalla consultazione dell'albo di vigilanza relativo alle banche. Al riguardo, il Collegio si uniforma al consolidato orientamento dell'Arbitro secondo cui la mera appartenenza al medesimo gruppo bancario non può in alcun modo influire sulla legittimazione passiva, in quanto ciascuna società del gruppo, pur se sottoposta ad un potere di direzione e coordinamento unitario, mantiene comunque la propria soggettività giuridica, ivi inclusa la stessa società capogruppo (cfr. *ex multis*, Collegio di Bari, decisioni n. 3540/2024 e n. 9343/2023).

Nel merito, con riferimento alle residue operazioni controverse, il Collegio ritiene le pretese di parte ricorrente del tutto infondate.

Difatti, in primo luogo, come evidenziato dalla banca resistente, tra le operazioni disconosciute il ricorrente include una serie di bonifici anteriori al 22 maggio 2024, data che, secondo quanto precisato in denuncia, coinciderebbe con l'avvio dell'attività truffaldina.

Inoltre, il Collegio rileva che, dalla narrazione dei fatti e dalla documentazione in atti, risulta che il ricorrente ha effettuato personalmente le operazioni in questione, seppure a seguito di raggiri perpetrati dal frodatore.

Orbene, secondo le posizioni più recenti condivise dai Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, deve considerarsi autorizzata e non è, quindi, soggetta al regime di responsabilità

previsto dalla PSD2. (v. *ex multis*, Collegio di Bari, decisioni n. 9934/2023 e n. 5468/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 1683/2022; Collegio di Milano, decisione n. 3949/2022).

Resta da verificare la possibilità di individuare una forma di responsabilità dell'intermediario secondo le norme di diritto comune. Ciò, secondo l'orientamento di questo Collegio (cfr. Collegio di Bari, decisioni n. 11080/2024; n. 7894/2024; e n. 5815/2024), potrebbe verificarsi quando dalla documentazione in atti emerga un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Nel caso di specie, non sembrano venire in rilievo i sopra richiamati indici di un possibile apporto causale dell'intermediario alla frode.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE