

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(BA) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 20 ottobre 2025 espone quanto segue:

- presentava reclamo per transazioni fraudolente avvenute, sul suo conto, a favore di soggetti che utilizzavano identità multiple riconducibili a un unico circuito presso l'intermediario;
- nonostante la segnalazione e la diffida inviata, l'intermediario comunicava di non poter fornire informazioni "per motivi di privacy" senza avviare alcuna verifica concreta;
- la banca non ha adeguatamente controllato le identità dei destinatari né le misure di sicurezza previste per prevenire abusi del sistema KYC, permettendo il verificarsi della frode e il conseguente danno economico.
- Chiede, pertanto, il rimborso della somma totale di cui alle operazioni disconosciute per € 1.593,00, oltre agli interessi legali e alle spese sostenute.

L'intermediario, integra il fatto, affermando:

- il ricorrente, titolare di un conto con IBAN **698, ha presentato ricorso chiedendo il rimborso di € 1.593,00 per 13 bonifici effettuati tra il 22 luglio e il 18 settembre 2025, sostenendo di essere stato vittima di una "romance scam";
- dall'estratto conto emerge un totale trasferito di € 1.843,00: 12 bonifici per € 1.643,00 verso un conto R* con IBAN spagnolo *304 (a favore della sig.ra RH) e 1 bonifico di € 200,00 verso un conto R* con IBAN spagnolo *790 (a favore della sig.ra AH).
- il ricorrente ha dichiarato di aver interagito volontariamente con soggetti conosciuti su piattaforme digitali (IRC, Teams, WhatsApp, mail), comunicando fin dall'inizio la propria condizione di disabilità;

- i pagamenti sono stati effettuati nell'ambito di accordi economici legati al mantenimento di una relazione virtuale e allo scambio di contenuti, a fronte di richieste di denaro crescenti e comportamenti in accordo tra le due beneficiarie;
- il ricorrente ha ammesso di aver autorizzato consapevolmente le operazioni, pur ritenendosi vittima di raggirio e di aver percepito anomalie nella condotta delle controparti;
- dopo i fatti ha segnalato l'accaduto alla banca (29 settembre 2025), presentato denuncia alla Procura di Bergamo e inoltrato reclamo alla banca (respinto);
- le operazioni non possano qualificarsi come "non autorizzate" ai sensi del D.lgs. 11/2010 poiché il consenso è stato prestato dal cliente secondo le procedure contrattuali;
- in base all'orientamento consolidato dell'ABF, anche se il consenso è viziato da raggirio, l'operazione resta autorizzata se disposta volontariamente dal cliente, con conseguente esclusione dell'obbligo restitutorio e dell'applicazione del regime probatorio previsto per le operazioni non autorizzate;
- le operazioni risultano eseguite correttamente, contabilizzate senza anomalie e autorizzate con autenticazione forte (SCA), in conformità al contratto quadro, che richiama anche l'obbligo di verificare l'identità del beneficiario prima di effettuare pagamenti;
- dopo la segnalazione, la banca ha tentato il recupero delle somme, ma il bonifico è irrevocabile e la restituzione richiede il consenso del beneficiario: secondo l'orientamento ABF, la banca non è responsabile dell'esito negativo del recall;
- le contestazioni relative a presunte violazioni degli obblighi di adeguata verifica della clientela (KYC) sono infondate e prive di nesso causale con il danno: la normativa consente l'esecuzione del bonifico sulla base del solo IBAN, senza obbligo di verifica tra IBAN e nominativo del beneficiario;
- in merito alla richiesta di informazioni sui beneficiari, si richiamano i limiti derivanti dal GDPR (Reg. UE 2016/679), in particolare i principi di liceità e minimizzazione del trattamento dei dati, rimettendo al Collegio ogni valutazione sul bilanciamento degli interessi;
- sussiste la colpa grave del ricorrente, per aver volontariamente intrattenuto relazioni online con richieste economiche reiterate, aver ignorato segnali evidenti di anomalia e aver continuato a effettuare pagamenti nonostante sospetti di coordinamento tra le controparti;
- il comportamento del ricorrente integra una grave negligenza, unica causa dell'evento dannoso, escludendo così ogni responsabilità dell'intermediario.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche il cliente contesta che i bonifici abbiano avuto come destinatario anche un soggetto diverso rispetto alla sig.ra AH, a favore della quale erano stati da lui disposti: assume inoltre che il calcolo del danno dell'intermediario per € 1.643,00 è incompleto, in quanto omette il bonifico di € 200,00 effettuato alla sig.ra RH, cioè al secondo soggetto truffatore; aggiunge che è stato raggirato da una manipolazione psicologica esperta, mentre il sistema di sicurezza dell'intermediario ha fallito nel bloccare i bonifici verso conti di transito riconosciuti dallo stesso come problematici.

Formula una richiesta di rimborso in termini per un importo diverso: "la compensazione totale del danno, pari a € 1.843,00".

L'intermediario, con le controrepliche, riportandosi alle conclusioni in atti, deduce che le repliche avversarie non introducano alcun elemento di novità, né in fatto né in diritto, idoneo a superare le argomentazioni già svolte. Sostiene che le affermazioni del ricorrente appaiono mere riproposizioni delle doglianze iniziali, prive di idoneo supporto probatorio atto a confutare le evidenze documentali già depositate dall'intermediario.

Conclude come da controdeduzioni.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di un consistente numero di operazioni.

In particolare, con il ricorso il ricorrente contesta operazioni per un importo complessivo di € 1.593,00, senza specificarne il numero, ma solo i beneficiari e l'arco temporale della loro esecuzione: 22.07.2025-18.09.2025. A seguito delle controdeduzioni dell'intermediario il cliente contesta nelle repliche anche (esplicitamente) n. 1 ulteriore operazione da € 200,00 e n. 1 ulteriore operazione da € 50,00, per un totale di € 1.843,00.

È in atti la denuncia presentata dal cliente il 13 .10.2025.

Occorre preliminarmente osservare che, malgrado la domanda formulata nelle repliche appaia diversa da quella presente in ricorso, può comunque reputarsi ammissibile costituendo un'emendatio del petitum resa necessaria dalla stessa ammissione dell'intermediario che sul conto erano state disposte altre due transazioni della stessa natura di quelle contestate con il ricorso.

Le Disposizioni ABF, alla Sezione VI, Par. 1, in materia di repliche e controrepliche, prevedono che *“Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo”. “Entro il termine perentorio di 25 giorni dalla ricezione delle controdeduzioni, il cliente può trasmettere una memoria di replica. Resta comunque preclusa la possibilità di ampliare la domanda iniziale.”*

Nella specie non può reputarsi essere intervenuto un ampliamento della domanda, ma una sua puntualizzazione.

Si deve, inoltre, d'ufficio valutare la competenza *rationae materiae* con riferimento alla pretesa violazione della normativa antiriciclaggio richiamata dal cliente.

In generale, sulla competenza dell'ABF a conoscere questioni anche relative all'adempimento agli obblighi antiriciclaggio ai fini di una valutazione più ampia che involga la condotta dell'intermediario nei confronti del cliente si ha presente la decisione del Collegio di Coordinamento, n. 11070/2023 che ha ritenuto di *“dover dare continuità all'orientamento interpretativo secondo il quale l'Arbitro Bancario Finanziario è competente a pronunciarsi sui ricorsi che hanno ad oggetto la «verifica della correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario nell'ambito della procedura ex d.lgs. n. 231/2007»”, enunciando il principio di diritto per il quale la “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”.*

Sgombrato il campo dalle questioni preliminari e venendo al merito del ricorso non può che osservarsi come le operazioni oggetto di disconoscimento sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggirò – ha personalmente disposto i pagamenti.

Ebbene, secondo l'orientamento 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. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura” come accaduto nel caso di specie.

Pertanto, nel caso di specie, il Collegio non deve procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti 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 indizi 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 realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre, tuttavia, nel caso di specie.

Per vero, la truffa rientra in uno schema assai noto, conosciuto con il nome di *romance scam*, consistita nel convincere il titolare del conto a disporre pagamenti in cambio della possibilità di proseguire la conversazione.

Lo stesso cliente riferisce in denuncia che nel luglio 2025 iniziava una chat su "IRC" con alcune signore confermando di avere disposto in loro favore i bonifici poi disconosciuti. Riferisce che in varie occasioni gli veniva comunicato di dover pagare per continuare la conversazione, in caso contrario, avrebbe dovuto bloccare i contatti.

All'intermediario viene inoltre contestato un inadempimento degli obblighi di diligenza, vigilanza KYC e AML. Sul punto l'intermediario ribatte contestando l'infondatezza delle censure.

A tale riguardo, si premette che l'intermediario convenuto è sia PSP del pagatore (presso cui il cliente detiene un c/c) sia PSP dei beneficiari dei pagamenti.

Quale PSP del pagatore, la contestazione del cliente potrebbe anche essere intesa in termini di mancata verifica tra IBAN destinatario e beneficiario atteso.

Nella specie, tuttavia, non può applicarsi la *Verification of Payee* (VoP), volta a garantire un controllo preventivo tra il nome del beneficiario del bonifico e l'intestatario del conto, in quanto tale verifica risulta obbligatoria solamente dal 9 ottobre 2025, mentre i bonifici in questione sono stati effettuati tra il luglio e il settembre 2025.

Fino a tale data valeva quanto previsto dall'art. 24, d.lgs. 11/2010 ove si legge che *"1. 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. 2. Se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore 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."*

In merito, la decisione del Collegio di Coordinamento n. 162/2017 aveva escluso il sussistere in capo al PSP dell'ordinante o al PSP del destinatario un dovere di verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN.

Per quanto attiene alla pretesa violazione della normativa antiriciclaggio, i Collegi territoriali escludono che al ricorrere degli indizi previsti dalla normativa antiriciclaggio vi sia l'obbligo dell'intermediario di impedire l'esecuzione delle operazioni sospette, salvo nei casi eccezionali previsti dall'art. 42 D.Lgs. 231/2007 (impossibilità oggettiva di effettuare l'adeguata verifica della clientela, operazioni di cui siano parte società fiduciarie, trust, società anonime o controllate attraverso azioni al portatore, o per le quali non è possibile identificare il titolare effettivo, aventi sede in Paesi terzi ad alto rischio).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE