

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Parte ricorrente è titolare da diversi anni di un conto corrente presso l'intermediario, sul quale alla fine del 2024 riceveva un bonifico di € 140.000,00 quale liquidazione del proprio precedente rapporto di lavoro. Riferisce che, in ragione di ciò, verso la metà del mese di gennaio 2025 cercava *online* informazioni relative a possibili investimenti. Durante tale ricerca apriva quello che apparentemente era il sito di F* (una nota società di investimenti) e cliccava su un *link* ivi presente, venendo indirizzata ad un gruppo w* avente la medesima denominazione del sito in questione. La ricorrente scaricava, quindi, l'applicazione F* come richiesto nel gruppo, indicando di voler investire € 10.000,00 e quindi, seguendo quanto suggeritole, effettuava tramite l'home banking dell'intermediario convenuto un primo investimento mediante bonifico di € 5.000,00, poi visualizzato in accredito nel portafogli dell'app. Successivamente le veniva proposto di acquistare azioni a prezzi inferiori rispetto a quelli di mercato, utilizzando i fondi già investiti per un importo di € 4.967,00 e, dopo alcuni giorni, l'app mostrava un incremento di valore delle azioni acquistate per € 2.618,00. Per verificare l'effettività dell'investimento, parte ricorrente richiedeva il disinvestimento della somma e, in data 10.02.2025, riceveva un accredito di € 7.618,05. Rassicurata dall'accredito, parte ricorrente, in data 11.02.2025, provvedeva ad effettuare un nuovo bonifico di € 50.000,00 e, in seguito, ulteriori bonifici tutti visibili nel portafoglio dell'applicazione (€ 30.000,00 in data 13.02.2025; € 20.000,00 in data 18 e 19.02.2025,

apparentemente investiti in azioni acquistate a prezzo inferiore rispetto a quello di mercato; € 15.000,00 il 25.02.2025). Senonché, quando ha cercato di recuperare i propri soldi, le veniva comunicato che avrebbe dovuto riconoscere una commissione di gestione pari al 20% sul guadagno e, per tale motivo parte ricorrente, in data 10.03.2025, effettuava un ulteriore bonifico di € 15.489,00. Tuttavia, non riceveva il rimborso di quanto investito e, resasi conto della truffa, effettuava denuncia e successive integrazioni alla Procura e segnalazioni agli enti di competenza, tra cui Banca d'Italia. Parte ricorrente agisce, dunque, in questa sede ritenendo sussistente la responsabilità dell'intermediario convenuto in quanto, nonostante l'evidente anomalia delle operazioni effettuate a fini di investimento anche rispetto alla storicità del conto, questi non la ha contattata; non ha segnalato che il conto beneficiario del primo bonifico non era intestato alla società di investimenti F* ma ad un cittadino cinese, titolare di una lavanderia; non ha rilevato l'anomalia rappresentata dall'accredito successivo, di importo maggiorato rispetto a quello originariamente trasferito; non ha fissato alcun limite di importo per i bonifici; non ha rilevato che le operazioni effettuate avevano causali generiche (consistenti unicamente nell'indicazione del solo nome e cognome dei destinatari, come richiesto dai truffatori); ha omesso di adottare misure di sicurezza adeguate. Tale condotta omissiva ha quindi, a suo avviso, contribuito a farla cadere vittima della sofisticata truffa patita: se l'intermediario avesse tempestivamente segnalato l'errata intestazione del bonifico e l'anomalia delle operazioni, essa non avrebbe proseguito con ulteriori operazioni tramite *home banking* per oltre € 140.000,00 nell'arco di circa 30 giorni. In conclusione, la condotta tenuta dall'intermediario in termini di adozione di adeguate misure di sicurezza integra, secondo parte ricorrente, una grave violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto bancario, previsti ex art. 1176 c.c., degli specifici doveri di protezione e sicurezza nonché degli obblighi di vigilanza imposti dalla normativa antiriciclaggio (articolo 128 TUB, articolo 41 del decreto legislativo 231/2007). Inoltre, secondo parte ricorrente, il caso in esame, date le peculiarità della fattispecie, esula da quello della responsabilità per 'bonifici volontari'. Queste le domande proposte: *“accertare e dichiarare la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale”* dell'intermediario convenuto; condannare l'intermediario convenuto *“al rimborso della somma di € 155.489,00 corrispondente all'importo complessivo delle operazioni fraudolente oltre interessi legali dalla data di ciascuna operazione sino al saldo effettivo”*; condannare l'intermediario convenuto *“al risarcimento del danno non patrimoniale ... da liquidarsi in via equitativa”*; *“ordinare ... l'adozione di adeguate misure di sicurezza per prevenire il ripetersi di simili episodi fraudolenti”*.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per le ragioni che seguono: (a) l'importo richiesto nel ricorso (€ 155.489,00) non corrisponde al totale dei bonifici contestati, che ammontano a € 145.489,00; (b) tutte le operazioni sono state autorizzate mediante autenticazione forte (SCA); (c) il bonifico di € 140.000,00, in entrata a fine 2024, non risulta dagli estratti conto prodotti dalla ricorrente; (d) i bonifici contestati sono stati disposti volontariamente da parte ricorrente, previa costituzione della provvista tramite operazioni di giroconto; (e) i bonifici sono stati disposti a favore di rapporti in essere presso altri istituti di credito e l'intermediario non può effettuare alcun tipo di controllo circa la corrispondenza effettiva tra il soggetto indicato dalla ricorrente nell'ordine di bonifico con gli intestatari del conto su cui venivano accreditate le somme in questione; (f) parte ricorrente è incorsa in colpa grave avendo interagito con soggetti sconosciuti ed eseguito istruzioni impartite a distanza, in modo non prudente, tanto più che è un lavoratore 'bancario', anche in considerazione del precedente servizio presso l'intermediario convenuto; (g) l'intermediario svolge campagne informative contro frodi come quella in esame; (h) i bonifici sono stati disposti su rapporti in essere presso altri istituti di credito e l'intermediario non può effettuare alcun tipo di controllo circa la corrispondenza effettiva tra il soggetto indicato dalla ricorrente nell'ordine di bonifico con gli intestatari del conto su cui venivano accreditate le somme in questione; (i) non vi è stata alcuna violazione della normativa antiriciclaggio; (j) la Banca, ricevuta

la richiesta di disconoscimento, si è prontamente attivata per il recupero delle somme, con esito negativo; (k) la richiesta risarcitoria è infondata e deve essere respinta per mancanza di prova del danno, stante l'onere probatorio a carico della ricorrente ai sensi dell'art. 2697 c.c.

Parte ricorrente ha replicato quanto segue: (i) la banca ha omesso di contestare molti fatti allegati dalla ricorrente, che quindi si considerano ammessi ai sensi degli artt. 167 e 115 c.p.c. ed in particolare non sono stati contestati l'anomalia delle operazioni rispetto alla storia del conto (movimenti da 30 € mensili a oltre € 145.000,00), la discordanza tra beneficiario dichiarato e reale, l'assenza di limiti dispositivi, l'assenza di sistemi di allerta, la presenza di indicatori di sospetto antiriciclaggio e comunque le sue difese sono contraddittorie, infondate e prive di sostegno probatorio; (ii) l'autenticazione forte delle operazioni non esaurisce gli obblighi di controllo dell'intermediario che deve adottare misure di sicurezza ulteriori quando le operazioni risultano anomale o sproporzionate, cosa non avvenuta nella specie; (iii) la banca tenta di spostare impropriamente l'onere della prova sulla cliente, in contrasto con principi consolidati: deve essere l'intermediario a dimostrare di aver adempiuto, anche alla luce del principio di vicinanza della prova: solo la banca può dimostrare le proprie procedure interne; (iv) l'eccezione di colpa grave della ricorrente è infondata in quanto la sua qualifica di ex dipendente bancaria non implica maggiori oneri di diligenza, peraltro le tecniche di truffa utilizzate erano sofisticate; (v) le omissioni della banca hanno avuto un ruolo causale diretto nella truffa: se avesse attivato i controlli minimi, la frode si sarebbe interrotta sin dal primo bonifico e in corrispondenza di ciascuno dei successivi bonifici effettuati; (vi) la banca ha violato gli obblighi antiriciclaggio: mancata segnalazione all'UIF, mancata adeguata verifica rafforzata, assenza di contatti con la cliente, mancata sospensione delle operazioni sospette anche in quanto transfrontaliere (Spagna e Irlanda, ulteriori indicatori di rischio che avrebbero imposto controlli intensificati non effettuati); (vii) la violazione degli obblighi antiriciclaggio comporta responsabilità oggettiva dell'intermediario, senza bisogno di provare dolo o colpa; (viii) il danno richiesto (€ 155.489,00) è documentato e comprende anche la somma inizialmente accreditata come 'esca'; (ix) sussistono i presupposti per riconoscere anche il danno non patrimoniale per stress, ansia e compromissione della serenità della ricorrente.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato per (a) contestare le repliche, in quanto generiche, contrarie al vero, supportate da motivazioni giuridiche infondate; (b) sottolineare che l'intermediario non è stato negligente né è incorso in alcun tipo di responsabilità, considerando che parter ricorrente (censita nell'anagrafe dell'Istituto come lavoratore dipendente "bancario") ha volontariamente e in completa autonomia effettuato le operazioni contestate, autorizzate previ giroconti; (c) evidenziare che parte ricorrente non si è rivolta alla filiale per chiedere supporto e informazioni sugli investimenti da compiere, avvalendosi di siti internet sconosciuti e collaborando per diversi giorni con soggetti sconosciuti: dunque, risulta evidente la volontà di far ricadere sulla Banca una responsabilità totalmente ascrivibile alla sua negligenza; (d) sottolineare di aver puntualmente ricostruito la vicenda e contestato ogni fatto posto a base della dedotta responsabilità (presunta assenza di limiti operativi per il Servizio di Internet banking; presunta omessa attivazione di sistemi di allerta per operazioni ritenute anomale; presunta violazione di obblighi antiriciclaggio); (e) ribadire l'incongruenza e l'indeterminatezza della richiesta di controparte, nonché l'infondatezza della narrazione dei fatti quanto a un presunto bonifico in accredito di € 140.000,00 a fine 2024, sul conto corrente della ricorrente.

DIRITTO

Prima di esaminare il merito della vicenda oggetto del contendere, è necessario premettere che con il ricorso parte ricorrente ha formulato anche la seguente domanda: *"Ordinare all'[intermediario] l'adozione di adeguate misure di sicurezza per prevenire il ripetersi di simili*

episodi fraudolenti". Tale domanda è inammissibile essendo precluse a questo Arbitro pronunce di carattere costitutivo o volte alla condanna dell'intermediario a un *facere infungibile* (Collegio di Milano, decisioni nn. 1371/2024 e 2653/2024).

Passando al merito, risulta agli atti che le operazioni contestate, effettuate sul presupposto di procedere ad investire il proprio capitale, sono sette bonifici per il complessivo importo di € 145.489,00 effettuati nell'arco di un mese e più in particolare tra il 04.02.2025 ed il 10.03.2025 per rispettivamente da € 5.000,00, € 50.000,00, 3 da € 20.000,00, € 15.000,00 e l'ultimo da € 15.489,00. Sempre agli atti risulta che i bonifici contestati sono stati tutti preceduti da giroconti, da parte della medesima ricorrente in accredito sul c/c di appoggio, non contestati. Parte ricorrente include nel proprio *petitum* anche un'ulteriore operazione, in accredito a suo favore, di € 10.000,00, così pervenendo all'importo complessivo di € 155.489,00 di cui alla domanda, sul presupposto che anche *"i pagamenti inizialmente favorevoli alla vittima devono essere considerati parte del danno complessivo quando costituiscano elemento funzionale alla truffa"*.

Manca agli atti la denuncia originaria, presentata il 14.03.2025, essendo stata prodotta la successiva integrazione del 26.03.2025 nonché un'ulteriore integrazione della querela, del 9.6.2025, nella quale parte ricorrente segnala di aver tentato senza successo il recupero giudiziale delle somme. Ciò che rileva, nella specie, fermo il racconto di cui al ricorso coincidente nella sostanza ai citati atti integrativi della originaria denuncia, è che le operazioni di cui sopra sono state tutte direttamente ed integralmente effettuate da parte ricorrente che – cadendo vittima di un raggio – ha disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dai frodatori, convinta di eseguire investimenti tramite una società *on line* il cui nome presentava un'assonanza con una nota società di gestione fondi. Dunque, nella specie 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. Parte ricorrente, in ogni caso, contesta all'intermediario convenuto la violazione dei propri obblighi e doveri di buona fede e protezione, dovendo quest'ultima attivarsi e segnalare/filtrare operazioni, a suo dire, *"ictu oculi"* anomale, anche alla luce di KYC/indicatori AML. In questo senso, eccepisce la mancata adozione, da parte dell'intermediario, di misure precauzionali idonee ad impedire il verificarsi della frode, nonché l'incapacità dei sistemi di controllo di identificare le anomalie presenti, così da bloccare i pagamenti. Tale responsabilità non è tuttavia configurabile nella specie per le ragioni che seguono.

Rilevano, in primo luogo, le modalità della truffa come riferite nel ricorso: parte ricorrente ha cercato in rete un modo per investire della liquidità (€140.000,00), contattando quelli che sembravano essere referenti di una società di *trading online*; ha autonomamente disposto i bonifici ivi contestati, nell'ambito di un'operatività presentata come investimento/*trading online* e a tal fine ha scaricato un'apposita applicazione sul proprio *device*. A quanto precede va soggiunto che agli atti non risulta evidenza del bonifico in accredito di € 140.000,00, mentre risulta, come si è già riferito sopra, che ciascuno dei bonifici oggetto del contendere è stato preceduto da un giroconto con cui è stata costituita la provvista per l'investimento programmato.

In secondo luogo, va evidenziato che, non essendo configurabile una responsabilità sostanzialmente oggettiva a carico dell'intermediario ai sensi delle disposizioni della cd. PSD2, l'onere della prova è quello ordinario fermo che, comunque, il Collegio può 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 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; 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; 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 poste in essere.

In terzo luogo, quanto alle specifiche contestazioni mosse da parte ricorrente, si osserva quanto segue.

Irrilevante la mancata corrispondenza tra l'intestazione dei beneficiari indicati nei bonifici, rispetto a quelli effettivi: tutti i bonifici contestati sono stati eseguiti prima dell'efficacia delle disposizioni in materia di c.d. "*Verification of Payee (VoP)*", entrate in vigore a partire dal 9 ottobre 2025, e cioè del sistema che verifica la corrispondenza tra IBAN e nome (o identificativo) del beneficiario, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettui un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato.

Quanto alla mancata apposizione di limiti operativi, l'argomento non coglie nel segno nella specie. Se è vero che non è presente in atti copia del contratto, e quindi non è possibile conoscere quali fossero i limiti previsti originariamente o come successivamente convenuti, sta di fatto che parte ricorrente non ne denuncia il superamento, ma immagina che l'intermediario dovesse intervenire *ex officio* fissando detti limiti in via preventiva sulla base di quella che viene rappresentata come la sua operatività concreta (e cioè poche centinaia di euro per operazione). Limiti che, normalmente, il cliente può fissare in autonomia, tanto più nel caso di specie in cui ben si può presumere che parte ricorrente, quale ex dipendente dell'intermediario convenuto, fosse a piena conoscenza delle condizioni del proprio conto corrente.

Neppure soccorre la pretesa anomala operatività del conto, che sarebbe costituita dalla sproporzione tra i bonifici disconosciuti e l'operatività antecedente, frazionamento sistematico, utilizzo di causali generiche e concentrazione temporale sospetta e in quanto transfrontaliere, verso Iban di Spagna e Irlanda. Secondo l'orientamento di questo Arbitro, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto potendo essere valorizzati di volta in volta sulla base della specificità del caso concreto per valutare la condotta dell'intermediario e che comunque non impongono di per sé un automatico dovere di blocco delle operazioni in corso. E certamente non rappresenta di per sé un indice di anomalia il fatto che per un certo lasso di tempo un cliente effettui operazioni non in linea con le sue precedenti abitudini, ad esempio, per l'acquisto di una casa ovvero, come nel caso di specie, per investire un'entrata straordinaria. Peraltro, se è vero che in poco più di trenta giorni parte ricorrente ha effettuato sette bonifici, è altrettanto vero che gli stessi non sono mai stati in stretta consecuzione, come spesso accade in caso di frodi informatiche. Inoltre, il fatto che prima di ogni bonifico parte ricorrente disponesse un giroconto per creare la provvista del successivo pagamento rappresenta nella specie, in cui le operazioni del contendere sono state liberamente effettuate a favore di soggetti di volta in volta diversi, circostanza che *ex ante* non pare idonea ad integrare un'anomalia che imponga all'intermediario di contattare il cliente o bloccare il conto.

Quanto alla profilata violazione della normativa antiriciclaggio (articolo 128 TUB, articolo 41 del decreto legislativo 231/2007) e della normativa secondaria ad essa collegata, anche a prescindere dalla indubitabile finalità di tutela dell'interesse pubblico che la stessa persegue, rappresenta rilievo assorbente il fatto che detto complesso di disposizioni è volto a coadiuvare gli intermediari nell'individuazione dei "*motivi ragionevoli per sospettare*" che vi siano rischi di riciclaggio insiti nell'operatività di un cliente, a seguito dei quali essi sono obbligati ad effettuare una segnalazione di operazione sospetta all'Unità di Informazione Finanziaria, ma non ad astenersi dal compimento della stessa. E al tempo stesso, su eventuali segnalazioni vige il vincolo di segretezza.

In altri termini, fermo l'obbligo di protezione che indubitabilmente incombe sull'intermediario, nella specie, in cui è pacifico che la frode ha avuto origine al di fuori dell'operatività di conto corrente, nel momento in cui parte ricorrente ha deciso di avvalersi di un *app* scaricata sul proprio telefono

dando credito a messaggi pubblicitari reperiti sul web, non sussistono elementi per ravvisare una responsabilità, quand'anche concorrente, dell'intermediario convenuto. Il che esonera dall'esaminare il tema della quantificazione della domanda in relazione al bonifico in entrata quale 'esca' per la prosecuzione dell'attività truffaldina.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE