Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Con ricorso del 2.9.2025, parte attrice riferisce di essere titolare di una carta prepagata con limite operativo giornaliero e mensile di € 1.500,00; il contratto prevede la possibilità di modificare i limiti operativi unicamente in agenzia previa sottoscrizione di apposita modulistica. In violazione di tale previsione contrattuale, il 20.1.2025 la banca ha permesso un aumento dei limiti operativi a € 25.000,00. In particolare, un terzo soggetto, M.B., presentava una delega *ictu oculi* invalida in quanto: 1) redatta su un foglio prestampato; 2) priva di indicazione della banca; 3) priva di informazioni sulla carta/conto; 4) priva dell'indicazione dei nuovi limiti da applicare; 5) priva del luogo di sottoscrizione; 6) priva di autentica di firma. La ricorrente in quei giorni era ricoverata in una struttura ed era caduta vittima di truffa e istigazione al suicidio, reati per i quali ha sporto denuncia-querela. Veniva indotta ad effettuare n. 10 bonifici per complessivi € 12.304,00, di cui n. 4 il 17.1.2025 prima dell'innalzamento dei limiti di operatività e n. 6 il 20.1.2025, giorno dell'aumento dei massimali. Esperita infruttuosamente la fase del reclamo, la ricorrente chiede di: «-) accertare, riconoscere e dichiarare la responsabilità contrattuale di [banca] per aver illegittimamente e colposamente innalzato i limiti operativi della [carta] nominativa prepagata n. *110 intestata a [ricorrente], portandoli da € 1.500,00 ad € 25.000,00 senza il rispetto delle disposizioni contrattuali e delle più banali regole di diligenza e correttezza, così causandole un maggior danno pari ad € 10.804,00; e per l'effetto -) condannare [banca] a risarcire a [ricorrente] la somma di € 10.804,00 [diecimilaottocentoquattro/00 (12.304,00 - 1.500,00)], oltre alla refusione delle spese legali per tutta la fase stragiudiziale della presente controversia».
La ricorrente ha depositato una corposa denuncia-querela, in cui ricostruisce la frode come segue. Riferisce che il 16.1.2025, mentre era ricoverata in una casa di cura, veniva contattata tramite *whatsapp* da un numero indiano che le offriva un lavoro. Avviava una serie di *chat* con dei sedicenti datori di lavoro che dal 17.1.2025 la inducevano a disporre dei bonifici di importo sempre più elevato, anche chiedendo prestiti a conoscenti, per accedere ai compensi che le spettavano per l'attività che svolgeva. Avvedutasi della frode grazie al padre, tentava il suicidio.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per litispendenza, a vendo la ricorrente presentato una denuncia-querela particolarmente articolata che vede il coinvolgimento nella vicenda di numerosi altri soggetti. Invoca anche la connessione impropria tra gli addebiti alla banca e i fatti oggetto di denuncia-querela.
Nel merito evidenzia che la tipologia di truffa di cui la ricorrente è rimasta vittima è ampiamente nota. Stando a quanto riferito, ma non supportato da alcuna allegazione, la ricorrente avrebbe ricevuto degli *sms* che l'hanno indotta a credere che terzi volessero offrirle un lavoro da remoto. Veniva indotta ad effettuare il versamento di cifre a favore di soggetti sconosciuti, per importi che sono diventati sempre più consistenti nei giorni a seguire, tali per cui la ricorrente ha chiesto dei prestiti a conoscenti per fare fronte alle richieste dei truffatori. Nella lunghissima e articolata querela la ricorrente narra per filo e per segno tutta la vicenda, senza peraltro provarla: veniva contattata via *wh atsapp* da un numero non collegato alla banca per offrirle un'opportunità di lavoro agile. La ricorrente, interessata al tipo di lavoro, in quattro giorni, dal 17 al 20.1.2025, ha disposto, in totale autonomia n. 10 bonifici dalla propria *app*, inizialmente di piccolo importo e via via di importo crescente. In questa situazione "irreale", la ricorrente si faceva prestare denaro dai conoscenti della casa di cura. La ricorrente si è anche allarmata perché non otteneva risposte dai suoi interlocutori, ma non ha mai nutrito dubbi sulla situazione narratagli dai truffatori. La stessa ricorrente, in sede di denuncia, dichiara di aver riscontrato dei problemi nell'esecuzione dei bonifici a causa dei limiti operativi impostati sulla sua carta e, pertanto, si è adoperata per richiederne l'innalzamento alla banca. Poiché detta operazione non era possibile sulla scorta di una semplice telefonata, mandava il fidanzato M.B. con delega a finalizzare la richiesta. Da prove testimoniali con l'agenzia è emerso che la ricorrente aveva contattato telefonicamente la filiale ripetutamente, in quanto impossibilitata fisicamente a recarsi in filiale (omettendo di essere ricoverata), al fine di variare i limiti di operatività per necessità di procedere ad un pagamento urgente. Munito di delega e documenti di riconoscimento della ricorrente, il fidanzato si è fisicamente presentato e i limiti dispositivi della carta sono stati variati da € 1.500,00 ad € 25.000,00, come da richiesta telefonica e da delega rilasciata dalla ricorrente. È stato rilasciato anche apposito modulo per la variazione dei limiti operativi della carta, sottoscritto dal sostituto.
La resistente sottolinea che la ricorrente non risulta essere interdetta o assistita da qualsivoglia amministratore di sostegno e che non aveva notizia alcuna del ricovero e/o della situazione in cui versava in quel periodo. Dalle analisi svolte dall'ufficio antifrode, si evince che accesso e disposizioni sono avvenute con corretto riconoscimento delle credenziali e delle *password* dispositive. Le attività dispositive risultano correttamente autorizzate, inserite e finalizzate direttamente dall'*app* della ricorrente; i bonifici istantanei sono stati autorizzati con fattore biometrico (*fingerprint*), di fatto dunque risultano soddisfatti i criteri di possesso e inerenza. L'intermediario conclude chiedendo di rigettare il ricorso.
In sede di repliche, la ricorrente contesta l'eccezione di litispendenza, evidenziando che la denuncia-querela non è diretta contro la banca, ma riguarda i reati di truffa e istigazione al suicidio commessi da altri soggetti; il presente procedimento ha invece ad oggetto la responsabilità civile della banca per l'illegittimo aumento dei limiti operativi della sua carta. La ricorrente ribadisce che la banca non avrebbe dovuto ritenere valida la delega presentata da un terzo soggetto, in conformità alle condizioni contrattuali che subordinano la variazione dei limiti operativi ad una richiesta della ricorrente *de visu* in filiale. Nega di aver effettuato qualsivoglia telefonata alla banca e disconosce il modulo di delega.
In sede di controrepliche, l'intermediario ripropone alcuni degli argomenti già esposti nelle controdeduzioni e insiste per il rigetto del ricorso.
In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente chiede all'Arbitro «di voler: -) *accertare, riconoscere e dichiarare* la responsabilità contrattuale [dell'intermediario] per aver illegittimamente e colposamente innalzato i limiti operativi della [carta] nominativa prepagata n. (…) intestata [alla

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ricorrente], portandoli da € 1.500,00 ad € 25.000,00 senza il rispetto delle disposizioni contrattuali e delle più banali regole di diligenza e correttezza, così causandole un maggior danno pari ad € 10.804,00; e per l'effetto -) *condannare* [l'intermediario] a risarcire [alla ricorrente] la somma di € 10.804,00 (…) (12.304,00 – 1.500,00), oltre alla refusione delle spese legali per tutta la fase stragiudiziale della presente controversia». Dal canto su, l'intermediario chiede al Collegio «di rigettare il presente ricorso perché infondato siccome costruito su una pretesa ed inesistente responsabilità della banca».

DIRITTO

1. L'intermediario eccepisce la litispendenza in quanto la ricorrente ha sporto denuncia-querela per i reati di truffa e di istigazione al suicidio, invocando la connessione impropria con le contestazioni mosse alla banca, estranea comunque alla denuncia-querela. Sul tema dei rapporti tra procedimento ABF e procedimento penale, viene in rilievo la decisione del Collegio di coordinamento n. 3961/2012, che ha escluso l'ammissibilità del ricorso all'ABF anche nei casi di connessione impropria: «la soluzione che appare più conforme alla lettera ed allo spirito delle disposizioni della Banca d'Italia è quindi quella di escludere l'ammissibilità del ricorso all'ABF in tutti i casi in cui la controversia sia stata già sottoposta alla cognizione dell'autorità giudiziaria penale, senza che abbia alcun rilievo se sia avvenuta o possa avvenire la costituzione di parte civile, e anche se tra le due controversie sussiste una connessione impropria, cioè una comunanza parziale e non una identità delle domande, come insegna la costante giurisprudenza di legittimità».
Occorre però soffermarsi sulla circostanza per cui «la pendenza dell'azione giudiziaria in sede penale presuppone che il procedimento sia stato ritualmente instaurato, non essendo sufficiente, ai fini della litispendenza, la mera denuncia» così, *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 13794/2022 e Collegio di Bari, decisione n. 8888 del 7.6.2022. Sotto questo profilo, nel caso di specie, nessuna delle parti fornisce informazioni su un'eventuale archiviazione della denuncia-querela o sullo stato dell'eventuale procedimento penale, sicché il Collegio non ha elementi per accogliere l'eccezione di litispendenza.
2. Richiamando i fatti per come esposti in narrativa, la delega prodotta in atti, volta a chiedere l'innalzamento dei massimali, reca una sottoscrizione che non presenta evidenti difformità *ictu oculi* rilevabili se comparata con quella abituale della ricorrente, presente ad esempio sul ricorso. La ricorrente imputa alla banca una violazione delle previsioni contrattuali, ove si prevede che: «i limiti di operatività del Servizio di Banca Multicanale sopra specificati potranno essere modificati dall'Aderente esclusivamente in Agenzia, sottoscrivendo l'apposita modulistica». Secondo la ricorrente, la banca non avrebbe dovuto autorizzare la variazione da parte di un terzo delegato. Ma un simile divieto di utilizzo delle deleghe non è solo in controtendenza nella prassi dei rapporti bancari, ma non si ricava neppure dalla formulazione dell'articolo del contratto.
La ricorrente nel corso della frode disponeva complessivamente n. 10 bonifici istantanei per complessivi € 12.304,00, di cui n. 4 per € 1.1140,00 il 17.1.2025 prima dell'innalzamento dei limiti di operatività e n. 6 per € 11.164,00 il 20.1.2025, giorno dell'aumento dei massimali. Le operazioni sono state disposte dalla ricorrente, dunque non si possono ritenere *non autorizzate* ai sensi del d.lgs. n. 11/2010 e il danno da esse derivante, senza la variazione dei limiti operativi, avrebbe potuto essere più contenuto.
Occorre tuttavia rammentare come sia un principio recepito fra i Collegi quello secondo cui «occorre già *prima facie* escludersi che fra i doveri contrattuali, accessori o di protezione, gravanti sull'intermediario in dipendenza di un rapporto di conto corrente ricada quello di vigilare sull'esercizio dell'altrui autonomia contrattuale, per delibarne adeguatezza e proporzionalità rispetto ai fini presumibili del correntista o per impedire che, una volta esercitata (ad es.) col rilascio di una procura, il procuratore non si faccia realmente carico dell'interesse del correntista. Ciò significherebbe

assegnare alla banca una funzione sostanzialmente regolativa dei rapporti privati, anche di quelli intercorrenti fra soggetti terzi, come tra il correntista e il suo delegato ad operare sul conto»: così Collegio di Torino, decisione n. 13222/2023.
Collegio di Roma, decisione n. 3447/2022, in una vicenda in cui si controverteva su un'operazione compiuta dal delegato, ha così stabilito: «non sfugge che, salvi casi particolari che qui non ricorrono, in presenza di formali poteri operativi in capo al delegato non grava sulla banca l'onere di indagare la natura, la forma ed i motivi dell'atto civilistico sottostante all'operazione bancaria. Sul punto si può richiamare il consolidato orientamento dell'ABF a mente del quale "il rapporto fra banca e correntista, pur dovendo ispirarsi ai principi di correttezza e buona fede che sono propri del diritto generale delle obbligazioni e dei contratti, non può essere in via generale interpretato nel senso che l'intermediario sia obbligato a vigilare sui comportamenti posti in essere dal titolare del conto" e dai soggetti da questo delegati ad operarvi (Collegio di Roma, decisione n. 7309/2016). Al più sussiste unicamente un dovere di segnalare al titolare le eventuali anomalie "eclatanti" (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7960 del 6.7.2017)».
3. La ricorrente chiede il rimborso delle spese legali, che non quantifica. La domanda è presente nel reclamo; non è allegata documentazione attestante il compenso dovuto o pagato al professionista. Si rammenta che di recente il Collegio di coordinamento, con la decisione n. 4580/2025, si è pronunciato sulla richiesta di liquidazione delle spese legali. È stato superato il precedente orientamento secondo cui la domanda doveva essere formulata già nel reclamo. Infatti, la decisione qualifica la domanda di rimborso delle spese legali come risarcitoria. Pertanto:

- la domanda risarcitoria è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo;
- deve risultare oggettivamente necessaria la presenza di un professionista (ad esempio, a causa di un comportamento gravemente scorretto dell'intermediario oppure per il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia);
- quanto alla prova del danno, non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista. Infatti, il ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento;
- la quantificazione del danno avviene in via equitativa; tuttavia, il Collegio dà alcune indicazioni di massima, ritenendo generalmente adeguato un risarcimento pari a € 300,00; tale somma, tenendo conto delle specificità di ogni singolo caso, potrà essere eventualmente aumentata o diminuita dal Collegio giudicante, dandone specifica motivazione (ad esempio, per la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, per il valore della controversia, per il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, per il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché per la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento).

A parte la carenza di indicazione dell'importo, la richiesta non è corredata neppure di riferimenti o prove circa la necessità di un ministero consulenziale in relazione alla tipologia della controversia, alle peculiarità della vicenda, alla problematicità dei rapporti della ricorrente con la banca, sicché non si rinvengono i presupposi per la liquidazione delle spese legali.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE