

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

Presidente

(TO) BARENGHI

Membro designato dalla Banca d'Italia

(TO) GRECO

Membro designato dalla Banca d'Italia

(TO) SPENNACCHIO

Membro di designazione rappresentativa
degli intermediari

(TO) COCCIA

Membro di designazione rappresentativa
dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 23/02/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo presentato in data 29 luglio 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario in data 20 agosto 2025, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con atto del 27 ottobre 2025 chiedendo il ristoro da parte dell'intermediario per € 4.120,00 corrispondenti all'importo di operazioni di pagamento eseguite a suo danno in seguito a frode, oltre al rimborso delle spese legali.

Evidenzia il ricorrente la violazione di obblighi di protezione da parte dell'intermediario che dovrebbe predisporre mezzi idonei per evitare il verificarsi di eventi pregiudizievoli, comunque prevedibili, quale quello occorsogli. In particolare nel caso specifico i malfattori avrebbero richiesto di accendere appositamente un conto corrente presso l'intermediario e che quest'ultimo non avrebbe considerato la natura delle operazioni e/o le circostanze che le caratterizzano proattivamente rifiutando l'esecuzione dell'incarico, inclusa la esecuzione di bonifici istantanei per € 1.630,00 senza rilasciare una informativa completa e corretta relativamente a tale tipologia di pagamento e alle relative caratteristiche, soprattutto relativamente ai possibili fattori di rischio, né assolvere agli obblighi di cui alla normativa antiriciclaggio, per non aver verificato diligentemente l'identità dei destinatari dei bonifici sopraindicati prima di procedere con l'apertura del rapporto di conto corrente. Nelle repliche alle controdeduzioni, il

ricorrente soggiunge altresì che l'esecuzione, nel periodo 24 settembre 2024 – 18 novembre 2024, di operazioni per totali € 4.120,00, con causali inconferenti ('regalia', 'investimento', 'acquisto'), integra a suo avviso un'operatività all'evidenza anomala, che come tale sarebbe dovuta essere monitorata proattivamente e bloccata dalla banca, tanto più che lo stesso non aveva mai eseguito bonifici istantanei verso terzi prima della truffa ed inoltre che non era stato informato del fatto che l'esecuzione del bonifico dipende unicamente dalla correttezza dell'IBAN e che non venivano effettuati controlli di coerenza con il nome del beneficiario e che il rischio di perdita delle somme in caso di frode è totale, essendo impossibile un intervento dopo l'autorizzazione al pagamento.

Nelle controdeduzioni del 27 novembre 2025, l'intermediario rileva che il ricorrente è titolare di un conto corrente acceso il 24 settembre 2024 – dopo il positivo superamento del processo di identificazione e verifica dell'identità condotta a distanza, essendo conti utilizzabili esclusivamente *online* – e che lo stesso il 14 febbraio 2025 presentava reclamo per disconoscere il conto corrente, aperto seguendo le indicazioni di terzi truffatori, e per contestare alcuni bonifici che tuttavia ammette aver eseguito personalmente. Rileva altresì che tutte le operazioni disconosciute sono state autorizzate mediante l'utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche in possesso del cliente con autenticazione forte a due fattori, registrate e contabilizzate senza aver subito le conseguenze di alcun malfunzionamento e che i bonifici contestati sono stati preceduti da corrispondenti accrediti dando luogo a un saldo di soli € 0,34. Mette infine in evidenza che il ricorrente ha continuato a utilizzare il conto sia tramite carta di debito sia tramite bonifici, dal mese di dicembre 2024 fino all'attualità, e così il dispositivo attraverso il quale le operazioni sono state autorizzate, con il medesimo numero di telefono indicato nella denuncia. Conclude evidenziando che nessuna responsabilità può essergli attribuita per aver il cliente deciso di aprire consapevolmente il conto corrente e aver disposto personalmente – con il proprio dispositivo e i propri dati biometrici – i bonifici oggi contestati.

DIRITTO

Dalla documentazione agli atti e dalla stessa narrativa del ricorrente non sono chiari i termini e la dinamica della frode denunciata. Quest'ultimo ha peraltro dichiarato di aver autorizzato lui stesso le operazioni in esame, che del resto risultano correttamente autorizzate secondo i requisiti richiesti dalla normativa applicabile.

Si deve porre in evidenza innanzitutto la laconicità della denuncia e del ricorso, che non presentano alcuna circostanziata deduzione sulla dinamica della frode subita, poi la mancanza di qualsivoglia allegazione documentale da cui tale dinamica possa essere ricostruita, infine l'ammissione del ricorrente di aver lui stesso inserito l'autorizzazione, circostanza da cui si trae che il ricorrente lamenta una frode alla quale però resta estraneo il funzionamento del mezzo di pagamento e quindi la responsabilità dell'intermediario.

Il ricorso si riferisce a operazioni effettuate personalmente, senza anomalie riferibili al circuito del pagamento bancario, che devono quindi considerarsi autorizzate, e che il ricorrente ha disconosciuto a distanza di mesi (si consideri ad es. che la prima operazione di bonifico istantaneo risale al 30 settembre ed è stata disconosciuta solo il

successivo febbraio, donde anche la scarsa rilevanza delle lamentele del ricorrente in merito alla asserita mancata informazione sulle peculiarità del bonifico istantaneo). Ne deriva l'inapplicabilità del regime speciale di responsabilità di cui al d.lgs. 11/2010, come risulta da un consolidato orientamento interpretativo di questo Arbitro (v. ad es. Coll. Torino, 15 gennaio 2025, n. 573), il quale «non può estendersi alle operazioni direttamente e personalmente disposte dal ricorrente, che come tali sono regolarmente autorizzate».

D'altra parte, non sono stati allegati da parte del ricorrente elementi di inadempimento del resistente agli obblighi di legge che siano idonei a ipotizzare una qualche responsabilità dello stesso ai sensi del diritto comune (inclusa la doglianza inerente al mancata osservanza delle disposizioni sulla verifica della clientela, su cui il ricorrente si sofferma senza tuttavia chiarire precipuamente il contenuto della doglianza e la sua pertinenza alle conclusioni formulate), in un caso in cui la disciplina della responsabilità oggettiva dei prestatori di servizi di pagamento non può invocarsi legittimamente attesa la esecuzione personale delle operazioni contestate, tali non potendo configurarsi quelle dallo stesso evocate in ordine ad un asserito obbligo della banca di monitoraggio della operatività in termini di puntuale verifica della causale impiegata (e peraltro nella specie non pare potersi dedurre alcunché dalle causali indicate, che appartengono all'uso comune pur se alquanto generiche) e della ricorrenza o meno di servizi abitualmente e generalmente prestati dall'intermediario, quali il bonifico istantaneo, oltretutto riferite a operazioni nel complesso e singolarmente di valore modesto.

Al riguardo, e specificamente in merito alla contestazione inerente l'asserita mancanza di vigilanza sulle operazioni di bonifico, va ricordato che i Collegi territoriali hanno più volte affermato l'inconfigurabilità di un obbligo generale di monitoraggio in capo all'intermediario e del connesso obbligo di bloccare l'operatività degli strumenti di pagamento (v. ad es. Coll. Milano, 16 luglio 2024, n. 8338; Coll. Roma, 24 aprile 2024, n. 4805).

È stato del resto già opportunamente ricordato nella giurisprudenza di questo Arbitro (Coll. Torino, 19 dicembre 2024, n. 13113) che secondo l'orientamento della giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass., 3 novembre 2023, n. 30588) da un lato non sussiste un dovere generale di monitorare *ex ante* la regolarità delle operazioni ordinate dal cliente, e, dall'altro lato, l'intermediario, in applicazione dei doveri di esecuzione del mandato secondo buona fede, dovrebbe rifiutare l'esecuzione o almeno informare il cliente solo in presenza di circostanze anomale idonee a ledere l'interesse del correntista, e segnatamente quando l'operazione sia all'evidenza anomala e manifestamente non rispondente agli interessi del cliente (Cass., 31 marzo 2010, n. 7956), requisiti che, come si è già rilevato, non appaiono in alcun modo configurabili dalle circostanze allegate nella presente sede.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE