

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	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) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 5 maggio 2025 riscontrato negativamente dall'intermediario in data 19 maggio, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro in data 1° ottobre 2025, lamentando le seguenti circostanze.

Volendo destinare ad altro investimento i risparmi detenuti presso l'intermediario resistente, in data 24 aprile 2025 disponeva un bonifico ordinario di € 550.000,00 che veniva bloccato per motivi di sicurezza con conseguente richiesta di trasmissione di documentazione confermativa dei dati dell'ordinante.

In pari data disponeva erroneamente un bonifico ordinario (in luogo del bonifico istantaneo) di € 50.000,00 verso il conto corrente dell'intermediario successivamente revocato; a quel punto l'applicazione di *home banking* non consentiva la predisposizione di un ulteriore bonifico di € 50.000,00. Il giorno seguente tentava il trasferimento di € 50.000,00 con bonifico istantaneo, ma la richiesta veniva dapprima accettata e successivamente respinta, così come altra operazione per € 2.000,00. A questo punto il ricorrente si rivolgeva via *e-mail* all'intermediario e il giorno successivo contattava il *call center* senza ottenere alcuna risposta effettiva. Il 28 aprile 2025 tentava nuovamente ottenendo assicurazione che sarebbe stato ricontattato e in effetti nel pomeriggio veniva contattato da un numero apparentemente riconducibile al servizio clienti, il quale comunicava il sistema da seguire per l'esecuzione di un bonifico di € 49.000,00 attraverso un conto 'tecnico' della banca con conseguente trasferimento

sul conto del terzo intermediario, bonifico che poi risultava regolarmente eseguito. Verificata la contabilizzazione dell'operazione, gli veniva richiesta l'esecuzione di un nuovo bonifico che tuttavia veniva bloccato dalla banca insieme al conto, al che l'operatore invitava il ricorrente ad aprire la *chat* di supporto per lo sblocco del conto, mentre la moglie di quest'ultimo tentava, senza successo, di contattare il call center della banca; a quel punto tentava invano di ottenere la revoca del bonifico, nonché il blocco del conto di destinazione e delle carte associate.

A fronte del tardivo riscontro dell'intermediario e di n. 4 giorni di blocco operativo del conto, formalizzava la richiesta di revoca dell'unico bonifico andato a buon fine e veniva contattato da un numero telefonico riferibile alla Polizia di Stato, a cui rispondeva un sedicente commissario, il quale confermava la disposizione dell'operazione e l'assenza di frodi in corso. Alle ore 19:00 del 28 aprile 2025, veniva contattato dal vero call center della banca, ma, trovandosi in quel momento a sporgere denuncia, si trovava costretta a riprogrammare la conversazione dopo le ore 18:00 del giorno successivo, quando contattava nuovamente il *call center* della banca, ottenendo risposte evasive o interruzioni telefoniche.

In conseguenza dei descritti disguidi le somme giacenti presso l'intermediario sono rimaste bloccate fino al 22 maggio 2025, determinando la perdita di circa € 24.605,00 per il ritardo nell'investimento (cedole non incassate e maggiori importi di acquisto, mentre l'inefficienza del servizio clienti e il ritardo nel riscontro ha determinato la frode della ulteriore somma di € 49.000,00, unico bonifico immediatamente accreditato dalla banca, e non bloccato, nemmeno nel conto di destinazione.

Non avendo l'intermediario ha adottato adeguati strumenti di sicurezza dei servizi di pagamento in conformità alla normativa di settore, non garantendo neppure idonea e tempestiva assistenza alla clientela è tenuto al risarcimento.

Chiede in conclusione il risarcimento del danno pari a € 73.605,00, di cui € 49.000,00 corrispondenti al valore del bonifico contestato e € 24.605,00 a titolo risarcitorio per l'impossibilità di effettuare tempestivamente il divisato investimento, derivanti dalla sommatoria di € 9.785,00 e di € 14.820,00 corrispondenti al maggior costo acquisto titoli e alle cedole impagate. Con rifusione dei costi di procedura e di assistenza.

Nelle controdeduzioni presentate in data 14 novembre 2025, l'intermediario resistente rileva quanto segue. È adottato un sistema di autenticazione forte per l'accesso all'area riservata e l'autorizzazione delle disposizioni di pagamento, nel rispetto delle previsioni normative; in data 3 marzo 2025, il ricorrente ha attivato il servizio token su uno smartphone ove sono state inviate le notifiche '*push*'; alle ore 14:50 del 28 aprile 2025, il cliente ha avviato il processo di autenticazione all'app e il minuto successivo ha autorizzato l'accesso all'area riservata, digitando il codice PIN; alle ore 14:53, il cliente autorizzava l'operazione dall'app mediante il riconoscimento facciale, cosicché il bonifico veniva processato e immediatamente contabilizzato; che, alle ore 14:53, ha provveduto a inviare le notifiche *alert*, quali una *e-mail* all'indirizzo del ricorrente e una notifica '*push*' sul device da quest'ultimo registrato; lo schema, per cui i clienti dispongono in autonomia le operazioni fraudolente su indicazione dei frodatori, è ampiamente noto; il bonifico è stato eseguito con la collaborazione attiva del ricorrente, il quale ha inserito tutti i codici richiesti in assenza di anomalie; non ricorre alcuna responsabilità della banca in quanto ha eseguito correttamente l'operazione di pagamento in conformità all'identificativo unico fornito; dopo aver ricevuto la richiesta di richiamo datata 28 aprile 2025, ha dato tempestivo seguito alla procedura di recall del bonifico contestato, che tuttavia non ha avuto esito poiché il beneficiario è risultato irreperibile; nonostante l'irrevocabilità dell'ordine di pagamento, il bonifico è comunque

annullabile qualora l'operazione non sia stata autorizzata dall'utilizzatore ovvero sia stata eseguita dalla banca in modo inesatto, ma il ricorrente ha autorizzato il bonifico, adottando un comportamento incauto e sprovveduto. Evidenza che i numeri telefonici presenti in denuncia non sono riconducibili alla banca e l'SMS ricevuto non è inserito in una precedente *chat*.

Sussiste in definitiva la colpa grave del ricorrente, il quale avrebbe potuto evitare la frode mediante l'uso dell'ordinaria diligenza. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Come risulta pacifico tra le parti, il ricorrente disponeva alle ore 14:53 del 28 aprile 2025 n. 1 bonifico di € 49.000,00 tramite *home banking*. Il ricorrente ha confermato di aver disposto personalmente il bonifico, vittima di un raggio da parti di terzi.

In particolare, ha riferito nella denuncia che la banca aveva annullato alcuni bonifici istantanei tentati verso un proprio conto presso altro intermediario.

Ha affermato che, intorno alle ore 15:00 del 28 aprile 2025, riceveva un SMS dal 'servizio antifrode' relativo al problema segnalato con un numero per informazioni che provvedeva a contattare e dove gli veniva indicato un IBAN intestato al direttore della banca, il quale avrebbe potuto sbloccare i bonifici.

Con riguardo al ritardo nell'intervento del servizio di assistenza dell'intermediario, il ricorrente, lamenta, da un lato, l'inefficienza del servizio clienti, basato esclusivamente sul sistema di chiamata, prenotazione e ricontatto «che rende più facilmente vittime dell'operazione fraudolenta i clienti in attesa di richiamo» e che le avrebbe impedito di disporre la revoca del bonifico, essendo di tipo ordinario e, dall'altro come, a fronte della segnalazione del cliente, l'intermediario avrebbe dovuto attivarsi per disporre il blocco del dell'operatività del conto del beneficiario.

Successivamente, il sedicente operatore chiamava il ricorrente via *whatsapp* con il logo della banca e il mittente 'servizio antifrode', chiedendo di condividere lo schermo e facendogli disporre un bonifico di € 49.000,00 nella convinzione che la somma sarebbe stata oggetto di un giroconto e che, nel tentativo di effettuare un secondo bonifico, la banca bloccava sia l'operazione sia il conto. Ha ancora esposto che a detta del sedicente operatore, avrebbe dovuto contattare l'assistenza cliente e, in seguito allo sblocco, avrebbe visualizzato l'importo di € 49.000,00 sul suo conto.

Con riferimento alle chiamate effettuate dal ricorrente nei confronti dell'intermediario, il cliente ha allegato il registro chiamate che tuttavia non riporta la data.

Secondo il ricorrente, le circostanze, generate all'origine dall'impossibilità di utilizzo del saldo del conto corrente, avrebbero reso maggiormente credibile la truffa posta in essere e l'avrebbero indotto a ritenere effettivamente un operatore della banca il suo interlocutore.

Sul punto va considerato tuttavia che risultano agli atti il registro delle chiamate del ricorrente e i messaggi ricevuti dal medesimo, da cui si ricava che i contatti truffaldini avvenivano tramite un canale non riconducibile al resistente.

Al riguardo va ricordato che secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie 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'). Alla luce di tali orientamenti la pretesa in esame non appare

suscettibile di accoglimento, mancando alcuni elementi probatori (ad es. la data che non si rileva dallo *screenshot* delle chiamate, i tentativi di contattare il *call center*) e rilevando la personale effettuazione del bonifico nonostante la notorietà degli schemi truffaldini in discorso e la inverosimiglianza delle circostanze di fatto alle quali il ricorrente, invece, ha incautamente creduto.

Quanto all'asserito mancato blocco del conto di destinazione del bonifico controverso, la banca ha riferito di aver disposto il *recall* dell'operazione non appena ricevuta la segnalazione da parte del ricorrente in data 28 aprile 2025, allegando evidenze da cui risulta che il *recall* veniva disposto in data 29 aprile 2025 alle ore 11:20, ma senza esito in quanto il beneficiario del bonifico è risultato irreperibile e la banca non è riuscita a mettersi in contatto per l'autorizzazione allo storno.

Passando ad esaminare la doglianza relativa al mancato bonifico di € 550.000,00, parte ricorrente ha allegato la documentazione confermativa dei dati dell'ordinante e l'*e-mail* trasmessa all'intermediario in data 24 aprile 2025.

In merito alla mancata esecuzione di tale operazione, parte ricorrente ha allegato il riscontro al reclamo dell'intermediario in cui quest'ultimo afferma che il bonifico – poi revocato dal cliente in quanto non eseguito – «ha purtroppo subito un disguido operativo». Il ricorrente ha inoltre affermato che le somme rimanevano bloccate sul conto corrente fino al 22 maggio 2025.

Si osserva che l'intermediario non ha svolto difese sul punto, nulla eccependo né riferendo con riguardo ai fatti e ai danni lamentati dal cliente e che, secondo l'orientamento dei Collegi, al procedimento innanzi all'ABF si applica il principio di non contestazione (v. ad es. Coll. coord., n. 7716/2017 e n. 20978/2020).

Con riferimento ai danni asseritamente patiti, l'istante ha dichiarato che la mancata esecuzione del bonifico nella data richiesta le comportava l'impossibilità di effettuare le operazioni di investimento concordate con il *broker* presso intermediario terzo.

A supporto di quanto affermato ha allegato copia del modulo di apertura del conto corrente presso tale banca – sottoscritto in data 17 aprile 2025 –, evidenza della *chat* intercorsa con il *broker* e, con riguardo alla quantificazione, un prospetto predisposto dal medesimo consulente finanziario con riferimento agli investimenti concordati, con il relativo (minor) prezzo alla data del 29 aprile 2025, di poco successiva a quella dell'ordine di bonifico controverso, e alla data del 22 maggio 2025, di sblocco dell'importo del predetto ordine di bonifico, nonché delle cedole emesse nel medesimo periodo.

In particolare, ha evidenziato che il danno ammonterebbe a € 24.605,00 derivante dalla somma tra il maggior costo di acquisto dei titoli (pari a € 9.785,00) e a quello delle cedole impagate (pari a € 14.820,00).

Questo Arbitro ha già avuto occasione di occuparsi di analoghe occorrenze, giungendo a conclusioni che ad avviso del Collegio possono essere condivise e riprodotte anche nel caso a mano (Coll. Milano, 11 aprile 2022, n. 5895; v. anche Coll. Roma, 20 dicembre 2019, n. 26727). In particolare si è rilevato che intanto «la controversia non può ritenersi attratta nell'ambito del contenzioso relativo ai servizi di investimento, posto che il mancato incasso dei dividendi che la cliente lamenta rappresenta soltanto il pregiudizio di cui chiede il ristoro ma non anche la condotta che contesta all'intermediario», mentre nel merito la domanda può ritenersi fondata nella misura in cui si impernia sulla «violazione del dovere di diligenza da parte della banca nel puntuale adempimento degli obblighi nascenti dalla richiesta di bonifico effettuata», atteso che dalla documentazione agli atti effettivamente si evince che il cliente ha impartito l'ordine di bonifico e che tale ordine privo di irregolarità formali non è stato

eseguito per circa due mesi. Va notato che sul punto l'intermediario non ha presentato alcuna deduzione.

Non può negarsi, anche nel presente caso, che la banca si sia resa inadempiente agli obblighi di tempestivo adempimento, previsti dalla richiamata disciplina, nell'esecuzione dell'operazione di pagamento richiesta dal ricorrente, con ciò violando, altresì, i doveri di diligenza qualificata che le incombono quale esercente un'attività professionale (artt. 1176, comma 2, c.c.) e, nel caso di specie, mandataria della cliente (artt. 1710 e 1856 c.c.).

Il danno occorso viene quantificato dal ricorrente nella somma di € 24.605,00, pari al valore dei dividendi che, qualora l'intermediario avesse effettuato tempestivamente il bonifico, avrebbe incassato e alla differenza di prezzo di acquisto tra il momento in cui è stato disposto invano il bonifico e il momento in cui la provvista si è effettivamente resa disponibile.

Al riguardo, il cliente afferma di aver programmato l'investimento ma senza predisporre ancora una versa e propria proposta di acquisto di tali titoli prima di aver impartito l'ordine di bonifico, allega la corrispondenza con il terzo intermediario da cui risulterebbero le differenze di prezzo dei titoli selezionati nelle due date rilevanti e la quantificazione dei dividendi attesi nel periodo in esame, così come non dimostra di aver poi effettivamente realizzato l'investimento, né tantomeno l'esito dello stesso. Il danno quindi non può dirsi del tutto certo nella sua entità e verifica.

Secondo la giurisprudenza di legittimità «il danno patrimoniale da perdita di chance non consiste nella perdita di un vantaggio economico, ma piuttosto nella definitiva perdita della possibilità di conseguirlo. L'esistenza di tale danno, peraltro, va valutata *ex ante*, ovvero nel momento stesso in cui si verifica l'illecito. Il presupposto fondamentale del danno da perdita di chance, quindi, è l'incertezza o piuttosto l'impossibilità di poter affermare con certezza che, se non fosse intervenuto un dato comportamento illecito, il vantaggio economico si sarebbe potuto conseguire» (Cass., 12 aprile 2018, n. 9063).

Nel caso all'esame del Collegio, non è quindi possibile affermare con assoluta certezza che gli ordini di acquisto dei titoli si sarebbero perfezionati. Cionondimeno, si deve affermare che se vi fosse stata la disponibilità della somma oggetto dell'ordine di bonifico la parte ricorrente avrebbe avuto una ragionevole probabilità di procedere nei termini programmati. Come si accennava, l'accertamento e la liquidazione del danno patrimoniale da perdita di chance deve essere effettuato su base equitativa (Cass. civ., 12 febbraio 2015, n. 2737) e, dovendo essere commisurato non al mancato risultato, ma alla mera possibilità di conseguire tale risultato, non può essere identificato con la somma che la parte ricorrente avrebbe potuto ottenere come dividendi dei titoli oggetto della proposta d'acquisto. Peraltro, il mancato incasso dei dividendi e il differenziale del prezzo di acquisto rappresentano solo un elemento della valutazione equitativa del danno, che andrebbe rapportato anche alle vicende successive dell'investimento se effettivamente realizzato.

In definitiva, il Collegio, considerati i termini della controversia, ritiene parzialmente meritevole di accoglimento la domanda risarcitoria formulata dalla parte ricorrente, in relazione al danno patrimoniale lamentato, nei limiti dell'importo equitativamente determinato in € 5.000,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.000,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE