

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 21.11.2025, il cliente afferma che il 27.06.2025, navigando su internet, cliccava su un link che rimandava a una piattaforma di investimento online pubblicizzata come opportunità per "guadagni sicuri" nel trading. Entrava così in contatto con un soggetto che si presentava come consulente della piattaforma e compilava un *form* online con i propri dati anagrafici. Nei giorni

successivi veniva contattato da un numero fisso italiano e, in seguito, da alcuni numeri di cellulare, sempre italiani, attraverso cui un sedicente operatore gli forniva le informazioni di benvenuto e avviava uno scambio di corrispondenza.

Nei giorni successivi, veniva richiesto di aprire un rapporto di investimento presso un intermediario estero, di trasmettere un certificato di residenza e la propria carta d'identità e di effettuare un primo versamento di prova di € 250,00 verso un conto indicato dal sedicente consulente. Successivamente riceveva le credenziali di accesso alla piattaforma di trading. In data 4.07.2025 comparivano sulla piattaforma i primi "risultati" dell'investimento, presentati come positivi, che lo inducevano a proseguire. In data 10.07.2025, dopo ulteriori telefonate di rassicurazione, effettuava un bonifico di € 5.000,00 a favore di una società inglese. Seguendo il medesimo schema, nelle date 17, 24 e 25 luglio 2025 disponeva bonifici rispettivamente di € 24.000,00, € 25.000,00 e € 10.000,00, allettato dalla prospettiva, proposta dal sedicente consulente, di costituire un fondo pensione con restituzioni mensili di € 5.000,00. I sedicenti consulenti lo rassicuravano costantemente, comunicandogli che alla fine di luglio l'investimento aveva superato € 241.000,00.

A partire dal 31.07.2025, il ricorrente riscontrava difficoltà di accesso alla piattaforma. In data 4.08.2025 il sedicente consulente comunicava che il primo rimborso mensile di € 5.000,00 era in arrivo; tale importo pervenne il medesimo giorno, tuttavia proveniente da una società a lui sconosciuta. In data 6.08.2025 il sedicente consulente trasmetteva nuove coordinate bancarie per il pagamento di presunte "tasse inglesi" sui proventi maturati; il ricorrente eseguiva in pari data due bonifici, rispettivamente di € 19.005,00 e di € 25.000,00. In data 7.08.2025 veniva contattato da un soggetto che si presentava come funzionario dell'amministrazione fiscale britannica, il quale affermava che, a causa della differenza di tassazione tra Italia e Regno Unito, sarebbe stato necessario versare ulteriori € 32.270,00; il ricorrente provvedeva al pagamento nel medesimo giorno. In data 11.08.2025 veniva contattato da un'altra sedicente consulente, la quale affermava che per sbloccare il trasferimento dell'intero capitale — nel frattempo, a suo dire, "salito" a € 322.612,00 — sarebbe stato necessario un ultimo pagamento di € 22.582,84; il ricorrente vi provvedeva in data 12.11.2025. In data 13.08.2025 veniva nuovamente contattato da un ulteriore "consulente", il quale affermava che il trasferimento non era andato a buon fine e che sarebbe stato necessario un versamento aggiuntivo per sostenere un'aliquota fiscale più elevata. A questo punto il ricorrente iniziava a dubitare della genuinità dell'operazione, comunicava ai sedicenti funzionari la volontà di consultare il proprio commercialista e, dopo alcune ricerche, si accertava che il sito di trading era verosimilmente fraudolento. Riepilogando i pagamenti effettuati tramite il proprio conto presso l'intermediario, si avvedeva di aver disposto nove bonifici per un totale di € 177.857,84, oltre a commissioni e costi accessori. In data 21.10.2025 presentava reclamo all'intermediario chiedendo il rimborso delle somme dei nove bonifici. In data 11.11.2025, l'intermediario rispondeva dichiarando di aver tentato senza successo le procedure di *recall* e di non riconoscere il diritto al rimborso. In data 04.11.2025 presentava querela presso le Autorità.

Il ricorrente conclude domandando di accertare la responsabilità dell'intermediario per la violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto di conto corrente, per la violazione degli obblighi di adeguata verifica, monitoraggio e protezione e per l'effetto di ordinare il rimborso della somma di € 177.857,84 a titolo di risarcimento danno e/o restituzione, oltre gli interessi legali, da ciascun addebito al saldo ovvero in subordine, in caso di concorso di colpa, di determinare una percentuale prevalente a carico dell'intermediario, oltre la condanna alle spese del procedimento e al contributo versato per l'avvio del procedimento, nonché, se ritenuto opportuno, di trasmettere la decisione alla Banca d'Italia per la valutazione di eventuali violazioni della normativa antiriciclaggio.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto integrale del ricorso, sottolineando che la rappresentazione dei fatti del ricorrente contiene la dichiarazione di natura confessoria, per cui è stato egli stesso, sebbene manipolato, a effettuare le operazioni seguendo pedissequamente le istruzioni del frodatore, con conseguente inapplicabilità della disciplina di cui alla PSD2 e al D.Lgs. n. 11/2010. Afferma che le operazioni sono state comunque correttamente contabilizzate, registrate e autenticate e che il cliente si sarebbe recato personalmente presso gli uffici e, dopo essere stato regolarmente identificato, avrebbe autorizzato 2 operazioni (quelle da € 5.000,00 e € 24.000,00) attraverso l'inserimento del Codice PIN, mentre le restanti operazioni sarebbero state eseguite e autorizzate nello stesso modo dalla cointestataria del conto. Afferma di aver apprestato un ulteriore strumento di tutela, consistente nell'obbligo di visualizzazione, da parte del cliente disponente, di un messaggio univoco presso i Pad dello sportello, al fine di renderlo edotto in merito alle disposizioni di pagamento. Sottolinea che le causali dei bonifici non evidenziavano alcun indice di sospetto di attività illecita né alcun elemento idoneo a far dubitare della legittimità delle operazioni, e che la distensione temporale con cui le operazioni sono state eseguite e la scelta di effettuarle presso gli uffici dell'intermediario indicherebbe una notevole ponderazione e consapevolezza, escludendo elementi potenzialmente indicativi di una frode in corso. Ha concluso che l'episodio fraudolento si sarebbe realizzato esclusivamente a causa della condotta negligente del cliente.

Con le repliche, il ricorrente ha contestato la tesi dell'intermediario affermando che quest'ultimo, anche qualora l'operazione sia stata disposta dal cliente, non sarebbe un mero esecutore materiale, ma sarebbe comunque gravato da obblighi di diligenza qualificata, di correttezza e buona fede e di protezione. Riepiloga il fatto esposto nel ricorso, soffermandosi sui caratteri anomali delle operazioni — importi elevati, beneficiari esteri, causali generiche, sequenza progressiva degli importi, ripetizione ravvicinata — sostenendo che la loro combinazione avrebbe dovuto rendere la vicenda decisamente sospetta agli occhi di un intermediario diligente. Ha dedotto che, in presenza di circostanze oggettivamente anomale e idonee a ledere l'interesse del correntista, la banca ha il dovere di rifiutare l'esecuzione o, quantomeno, di informare tempestivamente il cliente e acquisirne una conferma consapevole. Ritenute inefficaci e meramente formali le tutele asseritamente predisposte dall'intermediario, ha affermato che il tentativo di *recall* dei bonifici, rivelatosi fallito, non incide sulla responsabilità originaria dell'intermediario per non aver individuato la frode, potendo rilevare soltanto ex post in sede di quantificazione del danno effettivo.

Con le controrepliche, l'intermediario, ha insistito nel chiedere il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia attiene al disconoscimento di nove bonifici eseguiti nel periodo compreso tra il 10 luglio e il 12 agosto 2025, per un importo complessivo di € 177.857,84.

Costituisce circostanza pacifica e incontestata tra le parti che le operazioni siano state eseguite direttamente dal ricorrente e dalla cointestataria del conto, i quali si sono recati personalmente presso gli uffici dell'intermediario, sono stati regolarmente identificati e hanno inserito personalmente il Codice PIN per autorizzare ciascuna operazione, seguendo le istruzioni impartite telefonicamente dai soggetti truffatori.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, 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, non essendosi in presenza di un utilizzo abusivo degli strumenti di pagamento in assenza di volontà dispositiva, ma di una disposizione che, sul piano tecnico-operativo, proviene dal titolare. In tal senso si è espresso recentemente il Collegio di Milano con decisione n. 11531/2025 che ha precisato tra l’altro: *“Secondo l’interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell’art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere ‘autorizzata’ l’operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subito dal terzo ignoto, l’intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021)”* (v. inoltre Collegio di Milano, decisione n. 577/2026, nonché Collegio di Bari decisione n. 5815/2024).

Ne consegue l’inapplicabilità della disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate e l’esonero dell’intermediario dall’onere di provare l’autenticazione ai sensi dell’art. 10 del D.lgs. n. 11/2010.

Resta da verificare se, pur in presenza di operazione autorizzata, possa ravvisarsi una responsabilità dell’intermediario in relazione agli obblighi di buona fede e diligenza professionale nell’esecuzione del rapporto contrattuale e degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius* (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 11531/2025 cit.).

I Collegi hanno chiarito che, in simili fattispecie, una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento può configurarsi solo ove emerga un apporto causale dell’intermediario alla frode, ad esempio per mancata disponibilità dei canali di assistenza, mancata gestione di un tentativo di frode portato a sua conoscenza, 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.

Nel caso in esame non risultano elementi idonei a dimostrare tali circostanze. Non è stato documentato che il ricorrente abbia contattato l’intermediario prima dell’esecuzione del bonifico per verificarne la genuinità, né che vi siano stati blocchi cautelativi o segnalazioni interne ignorate. Non risulta neppure che il cliente si sia rivolto a un dipendente dello sportello esponendo le richieste del frodatore e che questi non abbia identificato la frode in corso, né vi è evidenza che il ricorrente fosse stato indotto a credere di effettuare accrediti in conto anziché pagamenti in uscita. Al contrario, dalla ricostruzione dei fatti risulta che il ricorrente era consapevole di star effettuando bonifici in favore di terzi, che riteneva essere destinatari legittimi dei suoi investimenti.

Tuttavia le censure mosse dal cliente nei confronti della banca, si concentrano in particolare, sulla anomalia delle operazioni, sull’adeguata verifica della clientela ai sensi della normativa antiriciclaggio e sul tentativo di *recall* dei bonifici.

Sotto il primo profilo, il ricorrente sostiene che le operazioni presentassero macroscopici indizi di anomalia che avrebbero dovuto allertare l’intermediario e indurlo a bloccare i pagamenti, con conseguente responsabilità concorrente dello stesso ai sensi degli artt. 1218 e 1375 c.c. Gli indizi segnalati consistono: nell’elevato importo complessivo delle operazioni (€ 177.857,84 in circa un mese); nella ripetizione ravvicinata e seriale di nove operazioni; nella presenza di beneficiari esteri con

conti in Spagna e nel Regno Unito; nelle causali tecniche e generiche, consistenti esclusivamente nel nome del ricorrente seguito da una sequenza numerica; nella sequenza progressiva in crescendo degli importi; nella disomogeneità rispetto all'operatività pregressa del conto, tradizionalmente destinato a esigenze di gestione del risparmio familiare.

Al riguardo, l'intermediario ha replicato che le causali inserite non evidenziavano alcun sospetto di attività illecita e che proprio la genericità delle causali non costituirebbe di per sé un elemento che possa far presagire una possibile truffa. Ha altresì sottolineato che la distensione temporale delle operazioni e la scelta di eseguirle fisicamente presso gli uffici dell'intermediario indicherebbe una ponderazione consapevole, incompatibile con l'urgenza tipica delle frodi.

Come noto, la necessità che gli intermediari operanti nel settore si dotino di sistemi di monitoraggio capaci di intercettare elementi sintomatici di un rischio di frode rispetto a operazioni c.dd. sospette si evince dalle indicazioni contenute nel D.M. 30 aprile 2007, n. 112, adottato in attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166 (recante "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento"). In particolare, l'art. 8 del D.M. 112/2007 identifica i casi di frode che vanno segnalati all'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento del Ministero dell'Economia e delle Finanze (UCAMP) per consentire un monitoraggio del mercato delle carte di pagamento. Sebbene detta normativa si riferisca alle operazioni effettuate con carta fisica, essa è stata ritenuta applicabile dalla giurisprudenza ABF anche alle operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online) in ragione dell'unicità della ratio. Per completezza, occorre ricordare che anche l'art. 2 del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 impone agli intermediari di predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente, sebbene l'EBA abbia precisato che non è comunque richiesto un monitoraggio delle operazioni in tempo reale (si veda la Q&A EBA relativa alla Question ID 2018_4090).

Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma costituiscono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta del prestatore. I Collegi possono altresì valorizzare indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente, con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario. E' stato tuttavia precisato che non sussiste un dovere generale dell'intermediario di chiedere spiegazioni al cliente a fronte di operazioni di bonifico, e che un obbligo di monitoraggio e sospensione dei pagamenti potrebbe ritenersi eventualmente sussistente solo in presenza di evidenti anomalie, dovendo queste ultime essere verificate in concreto, parametrando all'entità della provvista e alle movimentazioni storiche del ricorrente, di cui deve risultare specifica evidenza (Collegio di Milano, decisione n. 8573/2025).

Nel caso in esame, il ricorrente ha descritto in termini generici le anomalie asserite — senza documentare le movimentazioni storiche del conto né fornire elementi concreti sul profilo operativo del rapporto — e la circostanza che le operazioni siano state eseguite personalmente allo sportello, nel corso di un arco temporale di circa un mese, con importi progressivi e beneficiari diversi, non consente di individuare, in assenza di ulteriori elementi, indici di anomalia così evidenti da imporre un obbligo di blocco o di interlocuzione da parte dell'intermediario. D'altra parte, le causali generiche, consistenti nel solo nominativo del ricorrente e in una sequenza numerica, costituiscono una delle motivazioni del sospetto, ma non di per sé sola sufficiente a configurare un obbligo di astensione, tenuto altresì conto

che l'intermediario ha documentato l'adozione di un presidio aggiuntivo — la visualizzazione di un messaggio univoco sul Pad dello sportello — inteso a rendere il cliente consapevole della disposizione di pagamento.

Quanto all'obbligo di adeguata verifica della clientela ai sensi della normativa antiriciclaggio, la recente giurisprudenza arbitrale ha chiarito che *“in nessun caso il d. lgs. 231/2007 prevede un obbligo di astensione dall'esecuzione delle operazioni, il quale è infatti previsto dall'art. 42 del decreto per il solo caso di impossibilità ad effettuare l'adeguata verifica della clientela e non già in caso di presenza di sospetti che sia in corso, tentata o compiuta una operazione di riciclaggio o che vi siano anomalie indicative di tali circostanze»* (così Coll. Torino, decisione n. 290/2023; v. anche Coll. Roma, decisione n. 4328/2024)” (Collegio di Roma, decisione n. 8220/2024”).

Riguardo al tentativo di *recall* dei bonifici, il Collegio prende atto che l'intermediario si è attivato per il recupero delle somme, avanzando richiesta di richiamo alla banca beneficiaria, la quale non ha fornito riscontro, non potendo restituire le somme in assenza del consenso del beneficiario. Come correttamente osservato dal ricorrente, tale profilo attiene alla fase successiva a quella dispositiva e può rilevare soltanto ai fini della quantificazione del danno eventuale, non incidendo sulla valutazione della responsabilità originaria dell'intermediario.

Alla luce dei rilievi esposti, il Collegio ritiene che non vi siano elementi che consentano di ravvisare un apporto causale dell'intermediario alla realizzazione della frode, né un concorso di colpa di quest'ultimo che possa giustificare una distribuzione delle rispettive responsabilità ai sensi del diritto comune. Infine, la richiesta di trasmissione della decisione alla Banca d'Italia per la valutazione di eventuali violazioni della normativa antiriciclaggio, esula dai poteri dei Collegi ABF e deve pertanto essere dichiarata inammissibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE