Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- Il ricorso concerne un illecito collegato a operazioni in materia di criptovalute, rispetto alle quali è possibile ravvisare una responsabilità dell'intermediario per mancata adozione degli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente;

- l'intermediario ha fornito una risposta generica al reclamo, senza produrre prova degli adempimenti richiesti in materia di sicurezza e autenticazione dei pagamenti;
- in forza della comunicazione della Banca d'Italia del 17 giugno 2024, l'intermediario è tenuto a fornire evidenza dell'utilizzo dell'autenticazione forte per le operazioni contestate;
- agisce, in difetto della già menzionata prova, per la condanna dell'intermediario al rimborso delle operazioni, nel rispetto del limite previsto per competenza dell'ABF.

Pertanto, chiede la restituzione delle somme erogate previa dimostrazione della corretta S.C.A. da parte del resistente intermediario, contenendo spontaneamente il valore della propria domanda nei limiti di competenza per valore del collegio ABF.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- Il ricorso appare caratterizzato da genericità ed indeterminatezza, in quanto il cliente non ricostruisce la vicenda nel quale si collocherebbero le operazioni disconosciute, che non sono neppure puntualmente identificate;
- In particolare, le operazioni sono state finalizzate per un importo totale di € 201.489,00, laddove però la domanda è poi stata contenuta entro il limite di € 199.999,00, senza specificare a quali disposizioni di pagamento il ricorrente faccia riferimento nel formulare la domanda di rimborso;
- nello specifico si tratta di n. 23 bonifici, collocati tra maggio e dicembre 2024, e relativi – come riferito nel reclamo – ad una truffa di falsi investimenti in criptovalute;
- I primi 6 bonifici sono stati disposti personalmente per via telefonica, ed i restanti sono stati finalizzati online, previo accesso al profilo home banking, con utilizzo di un doppio fattore di autenticazione;
- quanto agli ordini impartiti telefonicamente, le evidenze dimostrano l'utilizzo dell'utenza telefonica previamente registrata nei sistemi informativi della banca, nonché dell'inserimento dei codici segreti inviati all'utente;
- in ogni caso, per gli ordini impartiti telefonicamente, l'EBA ha chiarito che non è necessario il medesimo livello di garanzie previste per il caso di pagamenti disposti in forma elettronica;
- le operazioni devono considerarsi disposte personalmente, seppur viziate da artifici e raggiri, secondo il regime dell'art. 5 del d.lgs 11/2010;
- all'esito di un monitoraggio automatico "antifrode" effettuato dalla banca, in diverse occasioni, in base agli indici di anomalia rilevate, sono state svolte delle telefonate di verifica, in occasione delle quali il cliente confermava la natura genuina e volontaria degli ordini di pagamento inseriti, negando di aver subito pressioni da terzi e/o di conoscere direttamente il beneficiario;
- inoltre il cliente, durante queste chiamate, ha pure riferito di aver subito una truffa finanziaria pochi mesi prima del primo dei bonifici in questa sede contestati; tale circostanza avrebbe dovuto indurlo ad attivare specifici presidi di tutela;
- n. 3 bonifici avevano come beneficiario lo stesso cliente, non potendo così essere intercettati come anomali;

- il cliente non ha presentato alcuna denuncia alle competenti autorità, né si è adoperato per esperire un tentativo di recall;
- con riferimento ad una delle operazioni in accredito sul conto corrente del ricorrente pari a € 15.000,00 del 28/03/25, si evidenzia altresì che è stato anche richiesto un richiamo, ma lo stesso cliente non ha acconsentito alla restituzione della somma;
- dall'esame complessivo della movimentazione, le operazioni a favore di piattaforme di cryptovalute ammontano ad un totale ben più elevato rispetto al valore delle operazioni in questa sede disconosciute (€ 329.489,29);
- a seguito del recesso operato dalla banca, il conto corrente è stato chiuso in data 24.07.25.

DIRITTO

In via preliminare, pur in assenza di una espressa eccezione di parte resistente di inammissibilità del ricorso *ratione valoris,* si evidenzia che il valore complessivo delle operazioni disconosciute ammonta a € 201.489,00 e che, al solo fine di far ricadere la domanda nell'ambito di competenza per valore dell'Arbitro, in sede di ricorso il cliente ha genericamente limitato la propria pretesa entro la misura di € 199.999,00.

Inoltre, parte ricorrente non ha individuato le operazioni in riferimento alle quali agisce per la restituzione e, corrispondentemente, quali operazioni fuoriescano dall'ambito del presente ricorso.

In punto di diritto, si rammenta che le Disp. ABF, sez. I, § 4, prevedono che: "[a]*ll'ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 200.000 euro*".

Per completezza, si evidenzia che in tema di validità delle "clausole di contenimento" con riferimento a domande di condanna alla corresponsione di una somma di denaro, risultano due diversi orientamenti: alcuni collegi sono concordi per l'affermazione della validità della clausola di contenimento (Collegio di Roma, decisione n. 1119/2022, Collegio di Bologna n. 9225/2023 e n. 8379/2022); di altro avviso, invece, altri Collegi territoriali secondo cui sarebbero invalide le clausole meramente formali (Collegio di Palermo, decisione n. 4095/2021, Collegio di Milano, decisione n. 3940/2023 e n. 6718/2024).

In ogni caso, più di recente, il Collegio di Milano, con la decisione n. 5483/25 del 6.6.2025, è tornato a pronunciarsi sulla invalidità delle clausole di contenimento, laddove – come nel caso qui in rilievo – non risultino individuate le operazioni contenute nella domanda "ridotta", così risultando non determinato il *petitum* e la *causa petendi* e concludendo, pertanto, con la declaratoria di inammissibilità della domanda.

In tal senso, tenuto conto che anche nella fattispecie in esame il ricorrente non ha avuto cura di dettagliare le operazioni in riferimento alle quali agisce per la restituzione e, corrispondentemente, quali

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazioni fuoriescano dall'ambito del presente ricorso, il Collegio ritiene di aderire ai propri citati precedenti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile.

IL PRESIDENTE