

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con il ricorso del 18 novembre 2025, si riferisce che

- la società ricorrente è titolare di un conto corrente aziendale presso l'intermediario A, sul quale la rappresentante legale è unico soggetto autorizzato a operare;
- in data 8 maggio 2025, la ricorrente riceveva un sms di *alert* apparentemente riconducibile alla banca, relativo a una presunta operazione di bonifico non autorizzata; preoccupata, contattava il numero indicato nel messaggio, entrando in contatto con un soggetto che si qualificava come operatore del servizio antifrode dell'intermediario A, e che, con modalità professionali e rassicuranti, prospettava la necessità di effettuare operazioni dispositive urgenti al fine di mettere in sicurezza le somme giacenti sul conto;
- nel contesto di tale artificiosa rappresentazione, la ricorrente veniva indotta a consentire l'accesso remoto al proprio *computer* e ad autorizzare un bonifico per € 49.900,00, inizialmente presentato come un'operazione tecnica temporanea e successivamente come trasferimento necessario per evitare ulteriori frodi. A conforto della veridicità dell'operazione, le veniva trasmessa anche una *email* recante documentazione apparentemente bancaria, attestante l'annullamento o lo storno delle operazioni;
- il giorno successivo, 9 maggio 2025, la ricorrente veniva nuovamente contattata da soggetti che si qualificavano questa volta come appartenenti alla Polizia Postale, i quali, insistendo sulla necessità di prevenire ulteriori rischi, la inducevano a recarsi presso la filiale dell'intermediario A per disporre ulteriori 5 bonifici istantanei;
- così la ricorrente ordinava l'esecuzione di 4 bonifici per € 50.000,00 e 1 bonifico per € 15.000,00;

- solo successivamente, a seguito di contatti diretti con la Questura, la ricorrente realizzava di essere stata vittima di una truffa;
- gli importi complessivamente trasferiti ammontano a € 265.000,00;
- la ricorrente sporgeva formale denuncia-querela e, ritenendo che le operazioni contestate fossero state eseguite in un contesto di grave anomalia operativa, nonché in assenza di adeguati presidi di sicurezza e di tempestivi sistemi di blocco e allerta, propone ricorso innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario;
- l'intermediario A avrebbe dovuto rilevare il carattere del tutto atipico delle operazioni – per importi, frequenza, modalità e beneficiari – e attivare misure di prevenzione idonee a impedire o quanto meno limitare il pregiudizio subito, in applicazione dei doveri di diligenza professionale, correttezza e sicurezza nella prestazione dei servizi di pagamento;
- l'intermediario B, presso il quale risiedono i conti verso cui sono stati indirizzati quattro dei sei bonifici fraudolenti, avrebbe dovuto esercitare le dovute verifiche anche a fini antiriciclaggio, in sede di aperture e successivo monitoraggio dell'operatività.

In conclusione, l'istante chiede al Collegio di voler accertare la responsabilità di entrambi gli intermediari e di condannarli a un giusto risarcimento del danno derivante dai bonifici eseguiti da sportello la mattina del 9 maggio 2025, pari a € 200.000,000, al netto delle somme a recuperarsi dallo sblocco dei conti attualmente sotto sequestro.

Con controdeduzioni del 7 gennaio 2026, presentate per il tramite del Conciliatore bancario, si costituisce l'intermediario A, eccependo, in via preliminare, l'irricevibilità del ricorso per l'incompetenza dell'Arbitro a conoscere di una controversia del valore complessivo delle operazioni fraudolente pari a € 265.000,00, evidenziando come la ricorrente abbia strumentalmente circoscritto la richiesta di restituzione a € 200.000,00 al solo fine di accedere alla procedura arbitrale. Nel merito, si precisa che:

- le operazioni contestate erano autorizzate personalmente dalla ricorrente, la prima a mezzo di *home banking*, le altre presso lo sportello fisico di riferimento;
- la ricorrente riferisce di aver ricevuto un sms che le segnalava un'operazione da lei non eseguita da un numero non conosciuto e la invitava a contattare un recapito telefonico per chiarimenti, ma non produce evidenza del messaggio ricevuto;
- anche i successivi contatti intercorrevano con numeri non riconducibili alla banca e che la ricorrente avrebbe potuto agevolmente identificare come sospetti; ancor più negligente è stata la condotta della cliente a fronte dei sedicenti ufficiali di Polizia, a cui prestava ossequio fino al punto da trasferire i propri fondi su altri conti senza chiedere chiarimenti;
- in occasione delle operazioni eseguite allo sportello, cinque bonifici urgenti a favore di conti istituiti presso altro intermediario, il personale chiedeva spiegazioni alla cliente, coinvolgendo anche il gestore della posizione, ma la cliente rispondeva che si trattava di movimentazione particolare dovuta a un'operazione immobiliare e che gli importi sarebbero stati riportati sul conto presso l'intermediario resistente;
- la banca avviava la richiesta di *recall* non appena ricevuta segnalazione della truffa; veniva così rimborsato il bonifico di € 15.000,00 già in data 12 maggio 2025; per gli altri bonifici, l'intermediario B comunicava di avere bloccato un importo complessivo di € 85.028,10, in attesa di ricevere indicazioni dall'Autorità giudiziaria.

L'intermediario A chiede, in via preliminare, che il ricorso sia dichiarato irricevibile, e, nel merito, che venga rigettato in quanto infondato.

Si costituisce anche l'intermediario B, tramite Conciliatore bancario, con controdeduzioni dell'8 gennaio 2026, per precisare che

- il ricorso è inammissibile per difetto di legittimazione attiva, rilevando che la ricorrente non intrattiene alcun rapporto contrattuale con l'intermediario resistente, non essendo titolare di conti o servizi presso lo stesso, e per difetto di legittimazione passiva, in quanto la frode si consumava integralmente sul conto corrente acceso presso altro intermediario, mentre il resistente rivestirebbe solo il ruolo di

prestatore di servizi di pagamento del beneficiario dell'accredito, senza alcun vincolo contrattuale nei confronti della ricorrente;

- il ricorso è inammissibile anche per la litispendenza della controversia con il procedimento penale instaurato a seguito della denuncia per truffa, tal che il sindacato dell'Arbitro Bancario Finanziario è precluso in presenza di fatti già sottoposti al vaglio dell'autorità giudiziaria;
- il ricorso è inammissibile anche per incompetenza per materia dell'Arbitro con riferimento a contestazioni attinenti alla normativa antiriciclaggio;
- le operazioni di accredito contestate erano eseguite nel rispetto delle disposizioni ricevute, sulla base dell'Iban indicato negli ordini di bonifico provenienti da altro intermediario;
- non sussiste in capo al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario un obbligo generale di monitoraggio *ex ante*, né un dovere di astenersi dall'esecuzione delle operazioni in presenza di meri indizi di anomalia, salvo i casi tassativamente previsti dalla legge;
- la banca si attivava tempestivamente, una volta appresa la notizia della frode, collaborando con le Forze dell'Ordine, procedendo al blocco dei conti interessati, fornendo le informazioni richieste e dando esecuzione ai provvedimenti di sequestro, con conseguente trasferimento delle somme residue per complessivi € 85.028,10 al Fondo Unico di Giustizia.

L'intermediario B chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e comunque rigettato.

La ricorrente presenta repliche dell'1 febbraio 2026, contestando integralmente le avverse deduzioni e aggiungendo che

- già in sede di reclamo aveva richiesto il totale risarcimento del danno, quantificato in € 249.000, al netto di quanto già restituito (€ 15.000,00) e da decurtare ulteriormente delle somme già bloccate e attualmente sotto sequestro dell'Autorità giudiziaria, € 85.028,10. In ogni caso, l'oggetto del ricorso è limitato ai bonifici eseguiti su conti presso l'intermediario B, per complessivi € 200.000,00 al netto di quanto sarà restituito su autorizzazione dell'autorità giudiziaria;
- nel merito, per quanto le operazioni fossero state correttamente autorizzate, rimangono i profili di anomalia che le operazioni disposte tra l'8 e il 9 maggio presentavano e che avrebbero dovuto indurre l'intermediario a maggiore cautela;
- i contatti ricevuti da sedicenti operatori bancari erano apparentemente provenienti da numeri riferibili alla direzione legale della banca;
- in merito alle spiegazioni richieste dal personale della filiale al momento dell'esecuzione delle operazioni allo sportello, la genericità delle risposte da lei stessa fornite in quel momento di pressione psicologica avrebbero dovuto confermare ancora di più il carattere anomalo di operazioni evidentemente inconsuete rispetto alla pregressa operatività in oltre 40 anni di rapporti.

L'istante contesta integralmente le eccezioni preliminari e le difese di merito dell'intermediario B. Respinge l'eccezione di difetto di legittimazione passiva, osservando che la domanda non è volta a censurare l'esecuzione delle operazioni sul conto della ricorrente, bensì il ruolo attivo dell'intermediario presso cui risultano radicati i conti beneficiari delle somme trasferite, con particolare riferimento agli obblighi di correttezza, diligenza professionale e cooperazione nella prevenzione e gestione di operazioni manifestamente anomale. Parimenti infondata è ritenuta l'eccezione di difetto di legittimazione attiva, atteso che l'azione non si fonda su un rapporto contrattuale diretto, ma sulla responsabilità dell'intermediario quale prestatore di servizi di pagamento coinvolto nella catena esecutiva delle operazioni.

La ricorrente contesta altresì l'asserita litispendenza con il procedimento penale, rilevando che il giudizio innanzi all'Arbitro ha natura autonoma e finalità diverse, essendo volto all'accertamento di profili di responsabilità civilistica e di correttezza dell'operato bancario, e non alla repressione penale dei fatti di truffa. Quanto all'eccezione di incompetenza dell'Arbitro in materia antiriciclaggio, la ricorrente chiarisce che le proprie doglianze non mirano a ottenere un sindacato sull'osservanza formale della normativa di settore, bensì a evidenziare come le gravi anomalie delle operazioni di accredito costituissero indizi rilevanti ai fini della valutazione della diligenza professionale

dell'intermediario, profilo pienamente rientrante nella competenza dell'Arbitro. Nel merito, sostiene che un sistema di monitoraggio efficiente, di cui l'intermediario diligente avrebbe dovuto dotarsi, dovrebbe senz'altro generare degli *alert* in presenza di bonifici rilevanti, con causale '*girofondi*', verso un conto che non appartiene al soggetto indicato nel campo beneficiario, per di più su conti correnti fino a quel momento dormienti.

In sede di controrepliche, l'intermediario A ribadisce tutto quanto dedotto in sede di controdeduzioni, affermando che non vi è nessun obbligo di monitoraggio della regolarità delle operazioni ordinate dal cliente, posto che non è consentito all'intermediario di disporre liberamente delle somme di cui hanno disponibilità.

L'intermediario B, richiamandosi integralmente alle controdeduzioni, rammenta che, al momento dell'operazioni contestate e fino a ottobre 2025, i bonifici erano regolarmente eseguiti tenendo esclusivamente conto dell'identificativo unico. Quindi, la banca non può essere in alcun modo ritenuta responsabile per la mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto la richiesta di accertamento della illegittimità della condotta degli intermediari convenuti in relazione ad alcune operazioni contestate. Si tratta di sei bonifici effettuati tra l'8 e il 9 maggio 2025, in conseguenza di una truffa telefonica perpetrata ai danni della ricorrente. Il primo bonifico era eseguito mediante *home banking*; gli altri dallo sportello dell'intermediario A.

Con il ricorso, l'istante chiede il risarcimento del danno per l'importo di € 200.000,00 nei confronti dell'intermediario A, presso il quale detiene il proprio conto corrente, e dell'intermediario B, presso il quale sono radicati i conti cui erano indirizzati quattro dei sei bonifici contestati, tutti eseguiti presso lo sportello per l'importo di € 50.000,00 ciascuno.

Secondo la narrazione in atti, che trova conferma nella denuncia-querela sporta il 9 marzo 2025, in data 8 maggio 2025, la ricorrente riceveva un sms di *alert* apparentemente riconducibile alla banca, relativo a una presunta operazione di bonifico non autorizzata; preoccupata, contattava il numero indicato nel messaggio, entrando in contatto con un soggetto che si qualificava come operatore del servizio antifrode dell'intermediario A, e che prospettava la necessità di effettuare operazioni dispositive urgenti al fine di mettere in sicurezza le somme giacenti sul conto. Nel contesto di tale artificiosa rappresentazione, la ricorrente veniva indotta a consentire l'accesso remoto al proprio *computer* e ad autorizzare un bonifico di € 49.900,00, inizialmente presentato come un'operazione tecnica temporanea e successivamente come trasferimento necessario per evitare ulteriori frodi. A conforto della veridicità dell'operazione, le veniva trasmessa una *email* recante documentazione apparentemente bancaria, attestante l'annullamento o lo storno delle operazioni. Il giorno successivo, la ricorrente veniva contattata da soggetti che si qualificavano questa volta come appartenenti alla Polizia Postale, i quali, insistendo sulla necessità di prevenire ulteriori rischi, la inducevano a recarsi presso la filiale dell'intermediario A per disporre ulteriori 5 bonifici istantanei; così la ricorrente ordinava l'esecuzione di 4 bonifici per € 50.000,00 e 1 bonifico per € 15.000,00. Solo successivamente, a seguito di contatti diretti con la Questura, la ricorrente apprendeva che i sedicenti operatori bancari e di polizia erano in realtà soggetti fraudolenti, e realizzava di essere stata vittima di una truffa. Gli importi complessivamente trasferiti ammontano a € 265.000,00.

La ricorrente riconosce di avere autorizzato personalmente le operazioni, per effetto della coazione psicologica esercitata dai truffatori; contesta, però, a entrambi gli intermediari convenuti di non averne rilevato il carattere anomalo, in particolare con riferimento ai 4 bonifici eseguiti il 9 maggio 2025 presso lo sportello verso quattro conti distinti presso l'intermediario B. Segnatamente, l'intermediario A avrebbe dovuto cogliere la particolarità delle delle operazioni rispetto all'ordinaria operatività del conto,

in essere da oltre quaranta anni. L'intermediario B, invece, avrebbe dovuto bloccare le operazioni in considerazione soprattutto della mancata corrispondenza del beneficiario indicato con i titolari dei conti per ben 4 operazioni eseguite in breve arco di tempo.

In via preliminare, l'intermediario A eccepisce l'inammissibilità del ricorso perché il valore complessivo della controversia, pari alla somma dei bonifici disconosciuti, € 265.000,00, è superiore al limite di competenza dell'Arbitro Bancario Finanziario. Sostiene che la limitazione della richiesta a € 200.000,00 sarebbe solo strumentale all'accesso al procedimento arbitrale, ma comporterebbe per l'organismo adito la cognizione sulla complessiva vicenda con riflessi anche sui residui importi.

Ciò che definisce il valore della controversia, tuttavia, è nella quantificazione del pregiudizio risarcibile, che, nella domanda, è riferita a € 200.000,00, al netto delle operazioni già rimborsate o comunque oggetto di sequestro giudiziario. La richiesta è fondata sulla condotta dei due intermediari in relazione a quattro dei sei bonifici, per un valore complessivo appunto di € 200.000,00. L'eccezione non può essere accolta.

Sempre in via preliminare, l'intermediario B eccepisce il difetto di legittimazione attiva della ricorrente ai sensi delle Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, non intrattenendo con il resistente medesimo alcun rapporto contrattuale. Eccepisce, inoltre, il proprio difetto di legittimazione passiva, perché la truffa avrebbe unicamente interessato il rapporto tra ricorrente e proprio intermediario di pagamento e nessuna responsabilità può essere affermata nei confronti dell'intermediario dove risiede il conto di destinazione.

Invero, secondo orientamento consolidato inaugurato da Collegio di Coordinamento (con decisione n. 6886 del 2022), questo Arbitro ha riconosciuto la qualifica di 'cliente' al pagatore, in forza del contatto sociale qualificato che lo lega alla banca del beneficiario, e, correlativamente, ha ritenuto che quest'ultima possa essere legittimata passivamente rispetto alla domanda di rimborso della somma oggetto del bonifico, laddove vi siano spazi per interpretare la stessa come azione risarcitoria.

Nel caso di specie, la ricorrente è entrata in relazione con l'intermediario B mediante l'esecuzione del bonifico, permettendo pertanto di configurare un contatto sociale qualificato idoneo a fondare la legittimazione attiva. L'eccezione non può essere accolta.

Sempre in via preliminare, l'intermediario B oppone l'incompetenza dell'Arbitro a decidere in relazione a presunte violazioni della normativa antiriciclaggio. Come specificato dalla ricorrente, tuttavia, gli obblighi antiriciclaggio sono richiamati nel ricorso non al fine di accertare e sanzionare l'eventuale illecito dell'intermediario, ma quale parametro per valutarne la diligenza professionale nel monitoraggio dell'operatività che transita sul conto, nella prospettiva di un'eventuale responsabilità risarcitoria. L'eccezione non può essere accolta.

Neppure si può accertare la litispendenza con il procedimento penale avviato con la presentazione della denuncia-querela, poiché il giudizio innanzi all'Arbitro ha natura autonoma e finalità diverse, essendo volto all'accertamento di profili di responsabilità civilistica e di correttezza dell'operato bancario, e non alla repressione penale dei fatti di truffa.

Nel merito, è pacifico che le operazioni disconosciute siano state effettuate presso lo sportello dell'intermediario A personalmente dalla ricorrente, la quale agiva in conseguenza delle manipolazioni esercitate dai truffatori. La corretta autenticazione delle operazioni è un dato non contestato dall'istante.

Secondo l'orientamento condiviso dai 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 direttiva PSD2. In linea questo Arbitro ha escluso l'applicazione del regime di protezione previsto dal d.lg. n. 11 del 2010 e, di conseguenza, ritenuto irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione nel caso di operazioni disposte e autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifizii e raggiunti posti in essere da un truffatore anche per mezzo di sms o chiamate 'civetta' apparentemente provenienti dall'intermediario resistente (ex

multis, Collegio di Bologna, decisione n. 2290 del 2023).

Ciò non esclude, però, che si possa comunque rilevare una responsabilità concorrente degli intermediari, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale alla frode, come, ad esempio, nei casi di mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde della banca, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente della banca, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; 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.

È su quest'ultimo punto che il ricorrente insiste nei confronti sia dell'intermediario A sia dell'intermediario B.

L'intermediario A specifica che il personale addetto tratteneva la cliente, anche con il coinvolgimento del gestore della posizione, richiedendo chiarimenti sulla movimentazione che intendeva porre in essere. La circostanza è confermata anche dalla ricorrente in sede di repliche, così come confermata è la risposta evidentemente evasiva fornita, con il riferimento a una non meglio specificata 'operazione immobiliare' e la rassicurazione che i fondi sarebbero tornati presso l'intermediario convenuto.

La circostanza avvalorava l'idea che la banca avesse (o potesse avere) percezione dell'anomalia dell'operatività per il concorrere di diverse condizioni che, come evidenziato da parte ricorrente, rilevano pure come segnali di rischio: bonifici in sequenza; svuotamento delle disponibilità; operatività incoerente con il profilo del cliente, una società attiva che deteneva rapporti di lungo corso con la banca convenuta; conti di destinazione, tutti presso un unico intermediario e presso medesimo cab; beneficiario, indicato nella società medesima per i quattro conti con diverso Iban.

In effetti, benché anche ai fini antiriciclaggio avesse l'obbligo di approfondire (art. 18, d.lg. n. 231 del 2007) ed eventualmente astenersi dall'esecuzione (art. 42, d.lg. n. 231 del 2007), l'intermediario A si faceva bastare una giustificazione generica, senza effettuare verifiche ulteriori rispetto alla consistenza dell'operazione immobiliare e alla coerenza rispetto al profilo della cliente.

Se ne deve dunque accertare la responsabilità per mancata diligenza.

Nei confronti dell'intermediario B, la ricorrente contesta il non corretto adempimento degli obblighi di adeguata verifica dei titolari dei conti. Soprattutto, sostiene che avrebbe potuto intercettare l'anomalia dell'operatività: i quattro conti di destinazione in essere presso il medesimo sportello, alimentati da bonifici invero indirizzati ad altro beneficiario, erano 'dormienti', scarsamente movimentati.

Per vero, non può riferirsi all'intermediario B alcun obbligo di verificare la corrispondenza con il beneficiario indicato nell'ordine. Rileva invece l'atteggiamento collaborativo assunto dopo la segnalazione, una volta appresa la notizia della frode, collaborando con le Forze dell'Ordine, procedendo al blocco dei conti interessati, fornendo le informazioni richieste e dando esecuzione ai provvedimenti di sequestro, con conseguente trasferimento delle somme residue per complessivi € 85.028,10 al Fondo Unico di Giustizia.

Non può accertarsi l'illegittimità della condotta del secondo convenuto.

Deve invece accertarsi la natura gravemente colposa del comportamento della ricorrente.

Non è rimesso in atti l'sms 'civetta' ricevuto, ma la ricorrente ammette che il mittente fosse un numero non riconducibile alla banca e non incasellato nella messaggistica ufficiale inviata dalla banca. Non è allegata neppure l'*email* con la quale sarebbe stata trasmessa conferma dell'avvenuto annullamento del primo bonifico, comunque proveniente, secondo il narrato, da un dominio non riferibile alla banca. La manipolazione operata dai truffatori non era, nei fatti, particolarmente sofisticata e avrebbe potuto essere riconosciuta dalla ricorrente se questa avesse agito con maggiori prudenza e diligenza, senza dare immediato credito a richieste palesemente incongrue.

In sintesi, esclusa ogni illegittimità della condotta dell'intermediario B, occorre accertare la

responsabilità concorrente ex art. 1227 c.c. dell'istante e dell'intermediario A ai fini della produzione del lamentato pregiudizio. Si accerta il diritto della ricorrente a ricevere un risarcimento pari al 30% del valore complessivo del danno.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno, nei confronti dell'intermediario A, nella misura di € 60.000,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE