

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (MI) TINA               | Presidente                                                |
| (MI) BARTOLOMUCCI       | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) DELL'ANNA MISURALE | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (MI) PERON              | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) AFFERNI            | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) PERON

Seduta del 21/04/2026

## FATTO

Parte ricorrente afferma che, nel mese di settembre 2025, individuava su un social network alcuni post pubblicitari relativi a gruppi di investimento. Dopo avervi aderito, veniva invitata a scaricare delle applicazioni collegate che fornivano informazioni in tempo reale sull'andamento della borsa. A partire dal mese di novembre 2025, iniziava quindi a effettuare diverse operazioni di investimento tramite bonifico verso i conti correnti indicati dalle app, cui seguivano ulteriori movimenti in criptovalute. Nei primi giorni di dicembre, resasi conto della truffa, parte ricorrente tentava di abbandonare i gruppi di investimento, i cui gestori pretendevano tuttavia il versamento di ulteriori somme. In data 14/12/2025 presentava denuncia alle autorità e, il 19/12/2025, inviava reclamo all'intermediario, il quale forniva riscontro negativo.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede che l'ABF voglia: *“Accertare la responsabilità di .. Omissis .. S.p.A. per la violazione degli obblighi di monitoraggio (PSD2) e di diligenza professionale (Art. 1176 c.c.), avendo l'istituto permesso lo svuotamento del conto per oltre 30 giorni senza blocchi o alert; Disporre il rimborso integrale della somma di € 25.274,00 indebitamente sottratta; Valorizzare la piena collaborazione documentale fornita 'in tempo zero' dal cliente come prova di massima diligenza, stigmatizzando l'omissione di tale condotta nel riscontro al reclamo della banca; Ordinare l'esibizione della registrazione della telefonata del 15/12/2025 per provare l'assenza di un tempestivo contatto di sicurezza; Ordinare la produzione delle prove relative all'invio delle richieste di recall dei fondi;*

*Condannare l'intermediario alla restituzione del contributo di € 20,00 e al risarcimento per la mancata assistenza post-frode”.*

L'intermediario, ricostruiti i fatti, osserva che la narrazione della parte ricorrente contiene una dichiarazione di natura confessoria, avendo ammesso di aver eseguito personalmente le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore. Di conseguenza, l'intermediario sostiene l'inapplicabilità della disciplina prevista dalla PSD2 e dal D.lgs. n. 11 del 27/01/2010.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

Parte ricorrente, in sede di repliche lamenta la tardività dell'intermediario nell'effettuare un contatto di verifica solo in data 15/12/2025, nonostante le prime operazioni fraudolente fossero iniziate il 06/11/2025. Sostiene inoltre che l'intermediario non abbia monitorato i bonifici ripetuti verso società fantasma, estranee al proprio profilo personale e professionale, e che, pur omettendo controlli sulle transazioni contestate, abbia invece bloccato operazioni lecite e ricorrenti come il canone di locazione. Parte ricorrente evidenzia poi la mancanza di prova circa la propria colpa grave e definisce parziale e decontestualizzata la trascrizione della conversazione avvenuta con il servizio clienti il 15/12/2025. Infine, osserva che se l'intermediario qualifica come macroscopicamente fraudolente tali operazioni, la mancata rilevazione delle stesse manifesti una carenza di diligenza professionale. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, controreplica ribadendo innanzitutto che tutte le operazioni contestate sono state eseguite personalmente e in piena autonomia dalla parte ricorrente. Non avendo rilevato anomalie nella fase di autenticazione, l'intermediario non ha ritenuto di dover bloccare l'operatività del conto, limitandosi a contattare il cliente per l'adeguata verifica prevista dalla normativa antiriciclaggio. Viene evidenziato come la parte ricorrente abbia ammesso di aver aderito a gruppi di investimento tramite social network, intrattenendo conversazioni su app di messaggistica con sedicenti esperti che promettevano rendimenti del 150%, circostanza che avrebbe dovuto allertare il cliente circa la natura della proposta. Nelle conversazioni registrate con il servizio clienti il 15/12, il ricorrente avrebbe inoltre ammesso di operare abitualmente su piattaforme di trading, rendendo così coerente l'operatività che ora viene contestata come sospetta. L'intermediario sottolinea poi che non è mai stata avanzata una richiesta di richiamo dei bonifici e precisa che non sussiste in capo alla banca un obbligo di valutare la liceità o il merito delle scelte di investimento della clientela. Le operazioni risultano infatti compatibili con l'utilizzo volontario degli strumenti di pagamento abituali e i log prodotti dall'app di home banking non mostrano alcuna anomalia tecnica. Viene inoltre precisato che l'attivazione dei controlli nel corso del 2025 era stata determinata dal superamento delle soglie di reddito dichiarato all'apertura del rapporto, per le quali il cliente aveva fornito documentazione giustificativa della lecita provenienza. L'intermediario conferma infine la fedeltà delle trascrizioni prodotte, dichiarandosi disponibile a depositarne la versione integrale su richiesta dell'Arbitro, e insiste sulla natura confessoria delle dichiarazioni rese dalla parte ricorrente, chiedendo pertanto il rigetto integrale del ricorso.

## DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 25.274,00, sottratta tramite nove operazioni fraudolente eseguite personalmente dalla parte a seguito di un raggiro subito in un arco temporale che va dal 24/10/2025 al 25/11/2025.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguite direttamente dalla parte, il quale, vittima di un raggiro, ha personalmente disposto i pagamenti seguendo le istruzioni del frodatore. Nel caso in esame, parte ricorrente, dopo aver aderito a gruppi di investimento individuati tramite social network, ha eseguito volontariamente una serie di bonifici per alimentare operazioni rivelatesi poi truffaldine.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, quando l'operazione è eseguita integralmente dal pagatore tramite l'inserimento della disposizione e di tutti i fattori di autenticazione, la transazione deve considerarsi autorizzata. Di conseguenza, non trova applicazione il regime di responsabilità previsto per le operazioni non autorizzate dalla direttiva 2015/2366/UE (PSD2) e dal D. Lgs. n. 11/2010. In tale fattispecie rientrano, specificamente, le operazioni effettuate dal pagatore sotto la guida del frodatore, pur in assenza della piena consapevolezza circa la reale natura della transazione (come nel caso delle cosiddette operazioni "sotto dettatura").

Nell'accertata inapplicabilità della disciplina di particolare favore per il cliente della banca dettata dall'art. 10, D.lgs. n. 11/2010, il Collegio ritiene comunque opportuno verificare se parte ricorrente abbia, o meno, agito con colpa grave e se emerga una qualche responsabilità concorrente dell'intermediario secondo le norme di diritto comune, come ad esempio nei casi di: (a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; (b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; (c) 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.

Dalle evidenze in atti, la dinamica della frode può essere così ricostruita: parte ricorrente si è unita a gruppi di investimento presenti sui social network, scaricando applicazioni per ricevere consigli finanziari e alimentando le operazioni contestate con bonifici volontari verso società presumibilmente collegate ai trader. Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario rileva che parte ricorrente, pur consapevole del raggiro, non ha richiesto il recall dei bonifici né ha segnalato tempestivamente l'accaduto, sporgendo denuncia solo il 14/12/2025, ossia oltre un mese dopo le prime operazioni.

Si osserva che i bonifici in contestazione sono stati eseguiti dal mese di novembre 2025, periodo in cui erano già efficaci le disposizioni sulla "Verification of Payee (VoP)". Il Regolamento (UE) 2024/886 ha infatti introdotto, con decorrenza dal 09/10/2025, l'obbligo della "Verification of Payee" per i bonifici ordinari e istantanei. Tale sistema verifica in tempo reale la corrispondenza tra IBAN e nome del beneficiario per ridurre frodi ed errori, consentendo a chi dispone il pagamento di confermare l'operazione solo dopo aver visualizzato l'esito della verifica, sia esso di "corrispondenza, mancata

corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica”. Ne segue che parte ricorrente era ben consapevole delle operazioni che stava autorizzando e del soggetto beneficiario delle stesse.

Per questi motivi il Collegio, constata la colpa grave di parte ricorrente e l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario alla causazione del danno, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 432/2023).

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE