Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver aderito ad un sito di investimenti *on line* e di aver avuto, in tale contesto, alcune interlocuzioni telefoniche con i gestori del sito, poi rivelatosi fraudolento. Nell'ambito di tali interlocuzioni, dopo aver manifestato la propria intenzione di recedere dal rapporto in essere, è stato indotto a compiere – in data 27 novembre 2025 – nove operazioni di bonifico istantaneo a valere sul rapporto di conto corrente che intrattiene con l'intermediario resistente, per un importo complessivamente pari ad euro 25.478/00. Tali bonifici sono stati accreditati su un conto corrente maltese, formalmente intestato al medesimo ricorrente, al quale però non gli è stato possibile accedere. Ciò premesso, il ricorrente lamenta l'assenza – da parte dell'intermediario – di appositi presidi di sicurezza a fronte del compimento di operazioni palesemente anomale, e chiede il rimborso della somma corrispondente ai bonifici effettuati. Contesta altresì la violazione della disciplina antiriciclaggio. L'intermediario resiste alla domanda. Rileva che lo stesso ricorrente dichiara che tali operazioni sono state effettuate da lui personalmente, e ciò a seguito dell'interlocuzione avuta con i truffatori. Sottolinea che esse risultano correttamente autenticate, in conformità alla normativa applicabile, fornendo la relativa documentazione a supporto. Esclude la sussistenza, a suo carico, di un obbligo di monitoraggio così incisivo da spingersi fino ad impedire il compimento di operazioni pagamento regolarmente disposte dal singolo cliente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente meritevole di accoglimento.
Il Collegio muove dalla constatazione secondo cui l'oggetto della controversia è rappresentato da nove bonifici istantanei che il ricorrente ha disposto tramite *internet banking* in data 27 novembre 2025 tra le ore 10:07 e le ore 10:23, per un importo complessivo di € 25.478,00. Le operazioni oggetto di contestazione sono state eseguite in rapida sequenza (nell'arco di 16 minuti) a favore di un conto estero aperto dai truffatori a nome del ricorrente, determinando l'azzeramento del suo conto corrente. Tutte le operazioni sono state eseguite personalmente dal ricorrente, sulla base delle istruzioni ricevute dai truffatori.
Fermo quanto precede, il Collegio pone l'attenzione sul carattere anomalo di tali pagamenti, a fronte dei quali vengono in rilievo i presidi di controllo di tipo tecnico-organizzativo, di cui gli intermediari devono dotarsi. Tali presidi concorrono a determinare il livello di sicurezza complessivo dei servizi di pagamento *online*. In particolare, gli operatori devono dotarsi di meccanismi di monitoraggio delle operazioni che, tenendo conto degli aspetti che caratterizzano il normale comportamento dell'utente, consentano di rilevare operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente (cfr. art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389). Nella bozza di parere pubblicata nell'aprile 2024 (Draft Opinion EBA 2024/01), l'Autorità europea precisa che il monitoraggio deve essere applicato a tutti i canali di pagamento elettronici.
A ciò si aggiunge il mancato rilievo di indici di frode ai sensi dell'art. 8 del d.m. 30 aprile 2007, n. 112. Nel caso in esame, infatti, si rivengono alcuni degli indici contemplati dalla predetta disposizione: sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore; una o più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond; 2 o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi. Tali indici costituiscono un parametro di valutazione del comportamento dell'intermediario anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici, come nella specie).
Sulla scia di alcuni precedenti (decisione n. 7701/2025), il Collegio rileva che il numero elevato di bonifici *online* eseguiti sul conto corrente nell'arco di poche ore, per importi molto simili tra loro e dunque effettuati con modalità sicuramente particolari rispetto all'operatività ordinaria del conto corrente del ricorrente, costituisce un significativo indice di anomalia, che avrebbe dovuto insospettire e allertare i sistemi di monitoraggio dell'intermediario, inducendolo a porre in essere presidi di sicurezza idonei a salvaguardare il cliente dalle conseguenze di una frode palesatasi come estremamente probabile.
Alla luce di quanto precede, il Collegio ravvisa, nel caso di specie, per un verso, la negligenza del cliente, ma – per altro verso – l'illegittimità dell'operato dell'intermediario. In definitiva, sussiste un concorso di colpa tra le parti, da stabilirsi in misura eguale.
Per l'effetto, al ricorrente spetta il risarcimento del danno, da quantificarsi in misura pari alla metà della somma frodata.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata di € 12.739,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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