

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 24/04/2026

FATTO

Con ricorso del 7.11.2025, parte attrice riferisce di aver subito una truffa *online* tra settembre e ottobre 2025 tramite contatti Telegram riconducibili a falsi operatori di una presunta società di *trading online*. Afferma di aver disposto vari bonifici per un totale di € 7.007,00. Le operazioni, eseguite sotto induzione fraudolenta, non rientrano nell'ambito di operazioni correttamente autorizzate. Sono state oggetto di reclamo con richiesta di rimborso, respinto dalla banca con la motivazione che risultavano correttamente autorizzate. Gli addebiti sono il frutto di una frode informatica: l'intermediario non ha rispettato i doveri di diligenza, controllo e cooperazione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e dalla normativa bancaria di settore. Chiede che l'ABF accerti la responsabilità della banca per violazione degli obblighi di diligenza, sorveglianza e cooperazione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 richiede la restituzione delle somme addebitate per un totale di € 7.007,00, oltre spese di procedura e interessi legali.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario espone che il ricorrente contesta otto bonifici autorizzati personalmente; non appena informata della vicenda, la banca ha attuato ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività dei conti beneficiari di alcuni bonifici (i cui titolari avevano già provveduto a trasferire le somme al di fuori del conto), e a effettuare i *recall* per i conti beneficiari esterni, con esito negativo; per questi motivi, non è stato possibile procedere alla restituzione dei bonifici contestati. Solleva eccezione di inammissibilità del ricorso, poiché non preceduto da reclamo.

Nel merito, i bonifici disconosciuti sono stati correttamente autorizzati mediante l'utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche con autenticazione forte a due fattori e, infine, registrati e contabilizzati senza aver subito alcun malfunzionamento delle procedure necessarie per l'esecuzione o altri inconvenienti. In particolare, l'accesso all'area riservata avviene inserendo le credenziali statiche (*username* e *password* – fattore conoscenza) scelte dal cliente e i bonifici sono stati autorizzati con OTP (fattore di possesso), ricevuta sul numero di cellulare indicato dal cliente in sede di apertura del rapporto e univocamente associato al suo conto. L'intermediario ricostruisce il processo di autenticazione e produce i relativi *log*. La frode perpetrata ai danni del cliente sembrerebbe essere riconducibile allo schema della manipolazione, nel quale il malcapitato dispone operazioni di pagamento a seguito di promesse relative a facili guadagni. La banca ribadisce che - in qualità di prestatore dei servizi di pagamento - risulta estranea rispetto al rapporto tra il ricorrente e la piattaforma di investimento nonché i soggetti che l'hanno convinto a "investire" con i bonifici contestati e, di conseguenza, la richiesta di rimborso formulata non potrà che essere rigettata.

In sede di repliche, il ricorrente ha presentato alla banca una richiesta di disconoscimento delle operazioni e di rimborso delle somme addebitate (per complessivi € 7.007,00), allegando la denuncia-querela sporta presso l'Autorità competente. A tale richiesta la Banca ha fornito riscontro negativo. Le operazioni contestate si inseriscano in una sequenza unitaria e ravvicinata di operazioni, con il conseguente esborso di una somma rilevante del tutto anomala rispetto alla normale operatività del conto. Ravvisa responsabilità dell'intermediario per l'omessa adozione di misure di prevenzione e di contenimento del rischio laddove, in concreto, l'intervento tempestivo dell'intermediario avrebbe potuto limitare o interrompere gli effetti pregiudizievoli della frode.

In sede di controrepliche, l'intermediario si riporta alle controdeduzioni e ribadisce che le operazioni contestate sono state volontariamente eseguite dal ricorrente, che, con colpa grave, ha dato seguito a richieste di terzi sconosciuti.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede che l'Arbitro «accerti la responsabilità [dell'intermediario] per violazione degli obblighi di diligenza, sorveglianza e cooperazione previsti dal d.lgs. 11/2010 e dal Testo Unico Bancario, riconoscendo la natura fraudolenta delle operazioni disconosciute e l'assenza di colpa grave in capo al ricorrente, trattandosi di un inganno strutturato e professionale. Si richiede pertanto la restituzione integrale delle somme complessivamente addebitate per un totale di € 7.007,00, oltre agli interessi legali dalla data degli addebiti». Dal canto su, l'intermediario chiede al Collegio di: «(i) dichiarare il ricorso inammissibile per mancato preventivo reclamo; (ii) rigettare il ricorso del ricorrente per tutti i motivi in fatto ed in diritto esposti».

DIRITTO

1. L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancanza di reclamo; il ricorrente allega il riscontro negativo fornito dalla banca, che ha rigettato la richiesta di rimborso delle operazioni disconosciute. Va rammentato che i collegi sono soliti rigettare tale eccezione, riconoscendo natura di

reclamo al modulo di disconoscimento delle operazioni, con il quale il cliente formula una chiara richiesta all'intermediario di restituzione delle somme indebitamente sottratte. Collegio di Torino, decisione n. 26379/2019: «con riferimento in particolare alle ipotesi relative all'indebito utilizzo di strumenti di pagamento, è costante orientamento dei Collegi territoriali riconoscere natura di reclamo al modulo di disconoscimento delle operazioni, con il quale il cliente formula una chiara richiesta all'intermediario di restituzione delle somme indebitamente sottratte (fra le tante Collegio di Roma, decisione n. 9476/2018; Collegio di Napoli, decisione n. 2187/2017)».

2. Il ricorrente ha autorizzato il 27.9.2025 e il 29.9.2025 otto bonifici effettuati tramite canale a distanza per complessivi € 7.007,00:

- 27.9.2025 bonifico di € 853,00 a favore dell'IBAN *962;
- 27.9.2025 bonifico di € 800,00 a favore dell'IBAN *641;
- 27.9.2025 bonifico di € 900,00 a favore dell'IBAN *641;
- 27.9.2025 bonifico di € 800,00 a favore dell'IBAN *962;
- 27.9.2025 bonifico di € 999,00 a favore dell'IBAN *583;
- 27.9.2025 bonifico di € 999,00 a favore dell'IBAN *299;
- 27.9.2025 bonifico di € 657,00 a favore dell'IBAN *603;
- 29.9.2025 bonifico di € 999,00 a favore dell'IBAN *503.

Come costantemente affermato dal ricorrente nella denuncia e negli atti della procedura, le operazioni di pagamento contestate sono state eseguite interamente dal ricorrente medesimo. Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi territoriali, 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 PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione. Con specifico riferimento a operazioni di *trading*, si richiama Collegio di Roma, decisione n. 2377/2024.

In casi analoghi, i Collegi ABF hanno rilevato che «l'intermediario non può che considerare autorizzato il pagamento effettuato personalmente (...), non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente»: Collegio di Roma, decisione n. 2879/2024. In presenza, poi, di operazioni approvate direttamente dal ricorrente con finalità di investimento, è stato escluso che l'intermediario sia tenuto ad entrare nel merito di rapporti contrattuali tra il proprio cliente e un terzo: Collegio di Milano, decisione n. 3182/2023.

3. Nel caso di specie, le censure mosse dal ricorrente si riferiscono a un contegno asseritamente negligente e inadempiente da parte dell'intermediario, anche tenuto conto degli obblighi di diligenza qualificata di cui all'art. 1176 comma 2, c.c. Parte ricorrente sostiene, in definitiva, che l'istituto avrebbe dovuto vigilare e monitorare le transazioni e, una volta avvedutosi del carattere anomalo e sospetto delle stesse, impedirne il compimento o comunque limitarne i danni a carico del cliente.

L'art. 2 del Regolamento Delegato UE n. 2018/389 prevede un monitoraggio *ex post* sulle operazioni di pagamento mentre non prevede, di contro, un obbligo di monitoraggio delle operazioni in tempo reale (se non nei casi in cui l'intermediario voglia avvalersi della esenzione SCA), come chiarito dalla Q&A dell'EBA n. 4090/2018 e come confermato da Collegio di Milano, decisione n. 3182/2023: «oggetto del ricorso è la richiesta del rimborso di n. 1 operazione di pagamento consistente in bonifico bancario per l'importo di € 55.000. Nel caso di specie l'operazione

disconosciuta è stata materialmente effettuata dal ricorrente stesso - per espressa ammissione del medesimo in atti, nonché alla luce della documentazione prodotta dalle parti - seppur asseritamente vittima di una truffa perpetrata tramite una presunta piattaforma di investimenti *online* e salvo poi accorgersi del raggio. Per quanto la volontà del ricorrente possa in astratto e in base a quanto dal medesimo rappresentato essere stata viziata per effetto del raggio subito (...) l'intermediario non può entrare nel merito di rapporti contrattuali conclusi da parte ricorrente con terzi soggetti estranei al giudizio; né poteva considerare non autorizzato il pagamento effettuato personalmente del cliente stesso. Alla fattispecie non può, pertanto, trovare applicazione il d.lgs. n. 11/2010, che disciplina le operazioni non autorizzate e, cioè, ai sensi dell'art. 5, quelle effettuate in assenza del consenso del pagatore. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, peraltro, non può essere configurata "come non autorizzata l'operazione compiuta personalmente dalla parte ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà." (così Collegio di Milano decisione n. 4567/2022). Ciò premesso l'operazione compiuta personalmente dal ricorrente deve ritenersi autorizzata e, di conseguenza, la richiesta di rimborso non può essere accolta dal Collegio». Per una conferma più recente cfr. Collegio di Roma, decisione n. 13261/2024.

Il ricorrente ritiene che le operazioni contestate si inseriscano in una sequenza unitaria e ravvicinata di operazioni, con il conseguente esborso di una somma rilevante del tutto anomala rispetto alla normale operatività del conto. Peraltro, in casi analoghi a quello odierno, l'Arbitro ha escluso che, in presenza di operazioni approvate direttamente dal ricorrente con finalità di investimento, l'intermediario sia tenuto, come detto, ad entrare nel merito di rapporti contrattuali tra il proprio cliente e un terzo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE