

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 07/05/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 28 gennaio 2026 espone quanto segue:

- nel dicembre 2025 veniva contattata da un sedicente broker e consulente finanziario, il quale le proponeva di intraprendere un'attività di trading;
- convinta di avviare la procedura di iscrizione alla piattaforma di trading, versava una prima somma di € 200,00;
- visualizzava, sul proprio wallet online, ingenti interessi;
- veniva indotta a credere che con un maggiore capitale investito avrebbe ottenuto guadagni più elevati;
- successivamente veniva a conoscenza del fatto che i truffatori effettuavano operazioni finanziarie utilizzando il capitale da lei investito senza il suo consenso, servendosi della copia dei suoi documenti di riconoscimento, da lei fornita;
- iniziava ad insospettirsi quando, a seguito delle richieste di prelievo, venivano prospettate complicazioni che impedivano di ottenere il capitale e gli interessi maturati;
- le venivano richieste ulteriori somme di denaro per sbloccare il portafoglio di investimenti e consentire il prelievo delle somme maturate;

- dopo aver versato ingenti somme, al fine di non perdere il capitale depositato, si avvedeva di essere stata vittima di una truffa;
- contesta all'intermediario la violazione della normativa antiriciclaggio, il non avere bloccato le operazioni che si evidenziavano come anomale per frequenza, importi e destinazione a conti maltesi.

Chiede, pertanto, il rimborso di € 53.000,00

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- a seguito della richiesta di recall dei bonifici, effettuata dalla cliente in data 22/12/2025, avviava la relativa procedura, che tuttavia aveva esito negativo;
- la denuncia presentata dalla cliente contiene la dichiarazione che è stata ella stessa ad effettuare le operazioni, seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, ha comunque prodotto i log autorizzativi delle operazioni eseguite e successivamente disconosciute;
- la modalità con cui la cliente è stata contattata avrebbe dovuto suscitare sospetti, in quanto l'approccio è avvenuto tramite un canale insolito per operazioni di investimento;
- la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento dovrebbe essere limitata all'esecuzione corretta dell'operazione di pagamento, conformemente all'ordine di pagamento dell'utente;
- ove la domanda fosse interpretata come risarcitoria, la stessa sarebbe esclusa dalla cognizione dell'Arbitro, in quanto il danno lamentato non sarebbe conseguenza di alcun inadempimento o violazione imputabile alla banca;
- la cliente non ha prodotto alcuna prova circa la responsabilità della banca.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente replica quanto segue:

- il consenso prestato per le operazioni risulta viziato in quanto è stata vittima di raggio;
- la responsabilità dell'intermediario discende dall'inadempimento degli obblighi di vigilanza e di adeguata verifica, nonostante la presenza di numerosi indici di rischio;
- la banca è responsabile qualora non dimostri di aver adottato sistemi di monitoraggio idonei a rilevare operazioni che si discostino dal suo profilo tipico di spesa del cliente.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica quanto segue:

- non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità;
- anche qualora le operazioni contestate esulassero dal profilo di spesa abituale della cliente, un eventuale controllo da parte della banca non ne avrebbe impedito l'esecuzione in quanto i bonifici sono stati autorizzati consapevolmente dalla ricorrente, sia con riferimento agli importi che agli iban dei destinatari.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto n. 4 operazioni contestate di bonifico istantaneo per un importo complessivo di € 53.000,00, eseguite nei giorni 14, 16, 17 e 19 dicembre 2025.

La denuncia della cliente, datata 14 gennaio 2026, è prodotta in atti.

È, tuttavia, preliminare, stabilire se possa configurarsi una litispendenza preclusiva dell'esame nel merito del ricorso.

Al riguardo, si osserva che solo successivamente alla proposizione del ricorso e al deposito delle repliche, e dunque tardivamente rispetto a quanto previsto dalle Disposizioni ABF in merito al completamento del fascicolo del ricorso, la ricorrente ha chiesto di depositare ulteriore documentazione, affermando che sarebbe altresì pendente un procedimento penale in relazione ai medesimi fatti oggetto del ricorso all'ABF.

In particolare, la ricorrente ha affermato quanto segue: «[...] si trasmette **IN ALLEGATO** via PEC l'analisi Blockchain Forensics relativa ai flussi finanziari oggetto di causa. Tale documento, essenziale per qualificare la responsabilità della banca in ordine agli obblighi AML e alla luce della denuncia penale (già allegata nel fascicolo del mio ricorso) pendente presso la Procura di ***, viene inviato affinché il Collegio possa valutarne l'acquisizione, anche d'ufficio, per una corretta e completa decisione nel merito [...] i fatti oggetto dell'esposto sono attualmente al vaglio della Procura della Repubblica di Pavia (Proc. Penale affidato al PM Dott.ssa *** - Denuncia del 16.01.2026 prot. ***), presso la quale è stata depositata formale denuncia-querela tramite legale specializzato in frodi on line Avv. C*A* (Numero del procedimento RGNR ***).»

Occorre richiamare il dettato delle Disposizioni ABF (Sez. I, par. 4), secondo cui «non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria». Tale preclusione, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, è tuttavia di stretta interpretazione e presuppone che la medesima controversia, sotto il profilo soggettivo, oggettivo e del titolo, sia stata effettivamente devoluta all'autorità giudiziaria mediante la proposizione di una domanda o di un'eccezione idonea a determinarne il pronunciamento.

Sul punto, il Collegio di Coordinamento ABF, con decisione n. 5265/2014, ha chiarito che la preclusione regolamentare non opera allorquando il fatto dedotto innanzi all'Arbitro costituisca oggetto di mera narrazione in un procedimento avanti all'autorità giudiziaria, non essendo sufficiente la semplice menzione del medesimo fatto in un giudizio pendente, ma occorrendo la proposizione di una domanda o eccezione tecnicamente idonea a provocare un pronunciamento del giudice ordinario.

Nel caso di specie, è allegata al ricorso – ed è stata pertanto ritualmente acquisita al fascicolo – copia della denuncia-querela proposta nei confronti di ignoti truffatori, nonché di altri eventuali soggetti responsabili dei fatti penalmente rilevanti. La denuncia in parola, apparentemente una minuta non ancora sottoscritta, reca la data del 14.01.2026 e riporta in calce il nome del medesimo Avv. C*A*: si tratta, verosimilmente, della stessa denuncia sulla

cui base sarebbe stato avviato il procedimento penale menzionato dalla cliente nella richiesta – tardiva – di produrre ulteriore documentazione.

Ebbene, detta denuncia-querela non risulta in alcun modo rivolta nei confronti dell'intermediario resistente nel presente procedimento, né risulta altrimenti che la ricorrente abbia già sottoposto all'autorità giudiziaria ordinaria la controversia avente ad oggetto la dedotta responsabilità dell'intermediario.

Un procedimento penale aperto a seguito di detta denuncia-querela sarebbe quindi comunque volto all'accertamento di eventuali responsabilità penali di soggetti terzi in relazione a ipotesi di frodi on line, mentre il presente ricorso ha ad oggetto la verifica della responsabilità dell'intermediario resistente sotto il profilo civilistico, in relazione a presunte violazioni degli obblighi di diligenza e correttezza nei rapporti con la clientela.

Ne segue, che non sussiste identità di *petitum* e *causa petendi*, né un concreto rischio di sovrapposizione tra l'attività cognitiva dell'Arbitro e gli accertamenti demandati all'autorità giudiziaria penale.

In linea con la giurisprudenza dei Collegi territoriali che ha più volte escluso l'inammissibilità del ricorso in presenza di procedimenti penali instaurati nei confronti di soggetti diversi dall'intermediario e concernenti titoli di responsabilità differenti, questo Collegio deve reputare ammissibile il ricorso oggetto di controversia.

Nel merito.

Risulta pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i bonifici allettata dalla possibilità di conseguire i facili guadagni prospettatili da un sedicente consulente finanziario.

Ebbene, secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura") come accaduto nel caso di specie.

Pertanto, il Collegio non deve procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode 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 indici 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 realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre, tuttavia, nel caso di specie.

Per vero, la truffa rientra in uno schema assai noto che fa leva sulla prospettazione di facili guadagni attraverso investimenti, via via sempre più ingenti, che si rivelano oggetto di truffa soltanto nel momento in cui il cliente manifesta la volontà di riavere indietro il capitale sentendosi rispondere che, a tal fine, è necessario procedere ad ulteriori pagamenti.

Trattandosi di operazioni compiute personalmente l'esame deve concentrarsi sulla condotta dell'intermediario, al fine di verificare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità a suo carico.

Ebbene, nella specie, mancano elementi per formulare un rimprovero al resistente. Invero, la cliente lamenta che l'intermediario abbia violato i propri obblighi di vigilanza e adeguata verifica, non avendo adottato adeguate misure di controllo a fronte di operazioni caratterizzate da una evidente anomalia; in particolare, secondo la ricorrente la natura sospetta dell'operatività oggetto di controversia si evincerebbe dalla circostanza che le operazioni fossero di elevato importo rispetto al profilo del cliente; dall'internazionalità dei destinatari delle operazioni; dal ristretto intervallo temporale dei bonifici (5 giorni).

Sta di fatto che sulla base delle evidenze in atti, non risulta la sussistenza degli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007; né sono stati versati gli estratti del conto corrente della cliente in modo da consentire al Collegio di verificare se, a fronte dell'ordinaria movimentazione della stessa, le operazioni potessero configurarsi, come contestato, elevate nell'importo o inusuali nel destinatario.

La cliente lamenta, inoltre, che l'intermediario sarebbe stato inadempiente rispetto agli obblighi derivanti dalla normativa antiriciclaggio, che tuttavia non appare violata in nessun modo dalla condotta evidenziata.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, afferma che in data 22/12/2025 (dunque a distanza di tre giorni dall'esecuzione dell'ultimo bonifico istantaneo) la cliente chiedeva il richiamo delle disposizioni di bonifico effettuate. Il giorno successivo, la banca provvedeva ad avviare la relativa procedura di *recall*, la cui richiesta veniva tuttavia declinata dall'intermediario beneficiario. Al riguardo non sono state prodotte evidenze, ma quanto dedotto dall'intermediario non è stato oggetto di contestazione in sede di repliche da parte della ricorrente.

Per tutto quanto sopra esposto la domanda si rivela infondata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE