

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 9 febbraio 2026 espone quanto segue:

- è pensionata di 82 anni e cliente da diversi anni dell'intermediario ed è stata indotta mediante artifici e raggiri a disporre sei bonifici, dal proprio conto corrente, nel periodo compreso tra il 26/08/2025 e il 19/09/2025, ritenendo di effettuare pagamenti leciti;
- i soggetti autori della truffa hanno impartito istruzioni puntuali, anche tramite messaggi WhatsApp documentabili, indicando espressamente di inserire nelle causali dei bonifici la dicitura "acquisto materiali", al fine di rendere le operazioni apparentemente lecite e superare eventuali controlli. I beneficiari dei bonifici si sono successivamente rivelati riconducibili ad un contesto fraudolento, con perdita integrale delle somme trasferite;
- l'importo complessivo dei bonifici è di € 389.419,27, disposti verso soggetti terzi "mai in precedenza destinatari di pagamenti" e "non riconducibili all'operatività abituale della ricorrente";
- le suddette disposizioni sono state eseguite a seguito dei contatti della ricorrente con il Servizio di Assistenza della banca: la ricorrente, dovendo disporre un bonifico di rilevante importo, ha contattato il proprio consulente finanziario di riferimento, che ha dichiarato di non poterla seguire in quel momento e, senza effettuare alcuna verifica, l'ha indirizzata al Servizio di Assistenza della banca, fornendole il relativo recapito telefonico;

- gli operatori hanno eseguito materialmente il primo bonifico e autorizzato i successivi senza attivare verifiche rafforzate nonostante importi elevati, causali incoerenti, beneficiari sconosciuti ed età della cliente;
- solo l'ultimo bonifico è stato bloccato dal consulente, quando la quasi totalità delle somme era già stata trasferita, e infatti tale disposizione non compare nell'elenco delle operazioni eseguite;
- le operazioni oggetto di ricorso sono state perpetrate nell'ambito di una truffa, descritta nella denuncia presentata dalla cliente all'Autorità Giudiziaria;
- la ricorrente è pensionata, non svolge alcuna attività imprenditoriale, commerciale o professionale e non è titolare di partita IVA;
- l'operatività storica del conto è sempre stata coerente con un profilo retail non commerciale, senza precedenti disposizioni di bonifico di importo elevato;
- non è stato rimosso il blocco di una singola operazione, bensì disattivato il presidio antifrode in modo da consentire anche le operazioni successive direttamente dall'app o comunque senza ulteriori blocchi;
- l'intermediario ha consentito l'esecuzione di operazioni manifestamente anomale, in assenza di presidi di controllo adeguati. I profili di anomalia che vengono in rilievo sono: i) profilo non commerciale e non imprenditoriale; ii) importi estremamente elevati rispetto all'operatività storica; iii) pluralità di bonifici ravvicinati in un breve arco temporale; iv) beneficiari sconosciuti e mai utilizzati in precedenza; v) causale generica e tipica dei meccanismi fraudolenti; vi) aggiramento dei presidi antifrode;
- vengono contestati: i) l'aggiramento dei sistemi di sicurezza, superati tramite intervento umano, senza valutazione rafforzata; ii) le condotte del consulente finanziario, imputabili all'intermediario; iii) il concorso causale nella produzione del danno in quanto l'intermediario avrebbe agevolato l'operazione truffaldina, contribuendo in modo determinante alla perdita patrimoniale; iv) la responsabilità organizzativa, le condotte del consulente finanziario e del servizio di assistenza, imputabili all'intermediario.

Chiede, pertanto, accertarsi il comportamento illegittimo dell'intermediario e “disporre il rimborso, ai soli fini di questa procedura, dell'importo massimo consentito pari a € 200.000,00, oltre interesse di legge, con espressa riserva di agire separatamente per il residuo”, infine le spese della procedura.

L'intermediario ha depositato le proprie controdeduzioni oltre il 47° giorno (tramite Conciliatore bancario), dunque tardivamente e pertanto non possono essere esaminate.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 6 operazioni di bonifico eseguite nell'arco di tempo dal 26 agosto al 19 settembre 2025.

Sta di fatto che il Collegio non può procedere all'esame del merito, dovendosi arrestare dinanzi all'insuperabile constatazione della propria incompetenza per valore.

Al riguardo, deve rammentarsi che le “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” (Sez. I, § 4), dispongono che: “all’ABF possono essere sottoposte tutte le controversie aventi ad oggetto l’accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono. Se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella cognizione dell’ABF a condizione che l’importo richiesto non sia superiore a € 200.000,00”.

Nel caso di specie parte ricorrente, in sede di ricorso, ha domandato la restituzione della somma complessiva di € 200.000,00, precisando, tuttavia, di aver titolo al rimborso di una somma superiore a tale importo (€ 389.419,27) e che la richiesta qui formulata è “con espressa riserva di agire separatamente per il residuo”. Emerge in tal modo un consapevole frazionamento della domanda di pagamento di una somma derivante, nella stessa prospettiva di parte ricorrente, dal medesimo titolo qui fatto valere, che – a giudizio di questo Arbitro – integra un abuso dello strumento del sistema alternativo di risoluzione delle controversie.

In continuità logica rispetto a quanto deciso dal Collegio di coordinamento con la decisione n. 3169 del 16 marzo 2014, questo Collegio reputa che la scissione (mediante riserva di ulteriore azione per la differenza davanti al giudice ordinario) delle pretese al pagamento di una somma vale a contraddire la funzione propria del presente sistema alternativo di risoluzione delle controversie.

Al riguardo vale la pena di richiamare le motivazioni addotte dal Collegio di Bologna (decisione 11 giugno 2019, n. 14427), ove si legge: *«Per quanto infatti l’art. 128-bis, al comma 3, TUB opportunamente precisi che le disposizioni in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela “non pregiudicano il ricorso a ogni altro mezzo di tutela previsto dall’ordinamento” e per quanto le disposizioni di vigilanza consentano di proporre all’Arbitro “tutte le controversie aventi ad oggetto l’accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono”, reputa il Collegio che ciò vada inteso nel duplice senso che, insorta una controversia da cui origini l’esigenza, per il ricorrente, di un accertamento o di una condanna, sussiste piena libertà per il cliente di scegliere, in fase di prima aggiudicazione della controversia, se adire l’Arbitro o il giudice e nel senso che permane intatta la competenza del giudice in relazione ad una controversia già valutata dall’Arbitro, ove essa sia stata ab origine integralmente devoluta alla cognizione dell’Arbitro ma una delle due parti non sia soddisfatta dell’esito della fase stragiudiziale di risoluzione e ritenga di conseguenza di sottoporre al giudice le medesime domande. Non è invece scopo del sistema stragiudiziale di risoluzione delle controversie in materia bancaria quello di istituire un sistema di aggiudicazione frazionato, come avverrebbe ove l’Arbitro venisse investito programmaticamente dal ricorrente di una fase, per così dire preliminare, di accertamento e di condanna meramente parziale, preordinata a preconstituire una valutazione in fatto e in diritto e una condanna al pagamento di un mero “anticipo” di una più ampia domanda da poter poi utilizzare come fondamento per un’azione risarcitoria o restitutoria ulteriore davanti al giudice togato per i medesimi fatti controversi, la quale valga a “colmare” dal punto di vista del quantum che il cliente reputa di aver diritto a ricevere le pretese per lo*

stesso titolo del medesimo ricorrente, ab origine eccedenti la competenza per valore dell'Arbitro. Ammettere un simile sviamento della funzione della decisione dell'Arbitro equivarrebbe, a ben vedere, secondo il prudente apprezzamento di questo Arbitro, a contraddire la funzione per la quale il sistema stragiudiziale di risoluzione è istituito, che, come si legge nella sezione I delle disposizioni di vigilanza è quello "di dirimere in modo semplice, rapido ed efficace le controversie tra i clienti e gli intermediari", dal momento che la decisione dell'arbitro, già programmaticamente, nella prospettazione del ricorrente, non è in verità preordinata né idonea a dirimere in modo definitivo la controversia. Ciò che, tra l'altro, rischierebbe di trasformare surrettiziamente la funzione dell'Arbitro, dando vita ad un sistema bifasico di accertamento e condanna, assai distante dalle finalità, appunto di soluzione alternativa della controversia, perseguite dal legislatore».

Nello stesso senso si è posta la giurisprudenza di questo Collegio, il quale anche di recente ha escluso la validità delle c.d. "clausole di contenimento" (cfr. Collegio di Milano, 19 agosto 2025, n. 7818 ove, peraltro, si ricorda che la decisione del Collegio di coordinamento sopra richiamata si spinge altresì ad affermare come il limite di valore precluda anche quelle domande che, pur formulate come di accertamento, siano strumentalmente ed esclusivamente finalizzate all'esercizio di azioni volte alla condanna dell'intermediario per importi superiori al detto limite).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile

IL PRESIDENTE