

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) RIZZO

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- è titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario a cui è associata una carta di debito;
- ha sempre utilizzato detto conto corrente per le normali esigenze della vita quotidiana e mai per effettuare investimenti, ad eccezione dei buoni fruttiferi postali;
- è caduto vittima della truffa del cd. falso trading online e, nell'intervallo di tempo tra il 14/03/2024 e il 27/03/2024, ha eseguito bonifici esteri verso intermediari stranieri per complessivi € 147.067,00, anche recandosi personalmente in filiale;
- dopo aver eseguito uno di questi bonifici riceveva una telefonata dal dipartimento antiriciclaggio, ma intratteneva una conversazione del tutto generica;
- quando effettuava i bonifici allo sportello, i dipendenti della banca eseguivano tutte le transazioni non ponendosi alcuna domanda né ponendogli domande specifiche e circostanziate che gli avrebbero permesso di comprendere di essere vittima di una truffa;

- sussiste la responsabilità da contatto sociale dell'intermediario che ha violato i doveri di protezione nei suoi confronti;
- l'intermediario aveva l'onere di predisporre le misure idonee a impedire il verificarsi di eventi pregiudizievoli negativi prevedibili come le truffe;
- l'intermediario, inoltre, si è reso inadempiente agli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio;
- le operazioni contestate, esorbitanti rispetto all'ordinaria operatività, avrebbero dovuto essere oggetto di una più attenta valutazione e oggetto di segnalazione all' UIF ai sensi della normativa antiriciclaggio;
- l'art. 35 D.lgs. 231/2007, infatti, impone agli intermediari di portare a conoscenza della UIF (Unità di informazione finanziaria), mediante l'invio di una segnalazione di operazioni sospette, le operazioni per le quali si hanno motivi ragionevoli per sospettare che siano state, o, anche solo tentate, operazioni di riciclaggio, o che, comunque, i fondi, provengano da attività criminosa;
- l'intermediario ha violato anche gli obblighi derivanti dalla disciplina del mandato che, in applicazione dei doveri di esecuzione del mandato secondo buona fede, lo obbligavano a rifiutare l'esecuzione delle operazioni anomale o, almeno, informare il cliente;
- l'intermediario è tenuto a una diligenza tecnica qualificata, motivo per cui incombe su quest'ultimo l'obbligo di adottare sistemi idonei a bloccare operazioni e trasferimenti che manifestino già prima facie carattere anomalo;
- le transazioni effettuate erano anomale per numero e importo, tipologia, causali sospette, non conferenti ed illogiche, destinatari, mancanza di giustificazione economica, frequenza e intervallo di tempo, elementi di internazionalità e incongruenza con il suo profilo storico;
- se la banca avesse applicato dal principio i protocolli di sicurezza (oltreché la normativa di riferimento) e la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività esercitata avrebbe ab origine interrotto la catena causale innescata dai truffatori;
- l'intermediario deve versare anche gli esborsi sostenuti per esercitare il proprio diritto costituzionale di azione, pari a totali € 1.500,00.

Il ricorrente domanda, quindi, in via principale, il rimborso della somma di € 148.567,00, comprensivo della somma di € 1.500,00 relativa alle spese di assistenza difensiva; in via subordinata, di accertare la corresponsabilità della banca e del cliente, e di condannare l'intermediario convenuto al pagamento della somma di € 148.567,00 o del differente importo ritenuto di giustizia; in via istruttoria, domanda di produrre la documentazione richiesta, ai sensi dell'art. 119 Tub, contestualmente al reclamo. Domanda, inoltre, il rimborso della somma di € 20,00 relativa alle spese del presente procedimento.

Con le controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riepilogati i fatti, afferma, in via preliminare, che il ricorso è inammissibile per il superamento del termine di 13 mesi dalla data di esecuzione delle operazioni oggetto di contestazione al reclamo; che le operazioni contestate, infatti, sono state eseguite nel periodo 14/03 – 27/03 del 2024, mentre il reclamo è stato presentato il 24/07/2025. Nel merito afferma quanto segue:

- parte ricorrente non ha fornito la documentazione necessaria a ricostruire la frode subita;
- egli ha ammesso di aver disposto di propria volontà le operazioni di pagamento, convinto da un abile frodatore;
- le operazioni contestate consistono in operazioni di bonifico, disposte online e in ufficio nel pieno rispetto delle procedure previste contrattualmente e delle norme applicabili;
- tali operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi;
- la frode in esame non rientra nell'ambito di applicazione della disciplina di cui agli artt. 10 e 5 del D.lgs. 11/2010;
- sui bonifici segnalati non era presente alcun elemento che potesse far presagire una possibile truffa, le causali inserite non evidenziavano alcun sospetto di attività illecita, né un'indicazione che potesse far sorgere dubbi sulla legittimità delle operazioni;
- pertanto, nessuna responsabilità può essere ascritta agli operatori presenti allo sportello;
- parte ricorrente non ha provveduto a bloccare la propria carta di pagamento in prossimità della frode; il blocco sulla carta è stato apposto solo nel mese di agosto, mentre le operazioni contestate sono state autorizzate nel mese di marzo;
- il ricorrente sostiene di utilizzare il rapporto di conto corrente unicamente per esigenze di gestione del reddito e di ordinaria amministrazione, ma non ha fornito prove al riguardo;
- le contestazioni circa la mancata attivazione degli obblighi di protezione, controllo e coerenza delle operazioni risultano inammissibili, in quanto non supportate da idoneo materiale probatorio;
- da tempo predispone apposite campagne informative nei confronti della clientela per prevenire e contrastare la diffusione delle truffe online.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, che il ricorso venga dichiarato inammissibile o rigettato.

DIRITTO

Con l'odierno ricorso, il cliente chiede il rimborso di 24 operazioni di bonifico, eseguite dal 14/03 al 27/03 del 2024. È pacifico che il cliente abbia presentato reclamo in data 24/07/2025, oltre il termine di 13 mesi dall'ultima delle operazioni contestate. Al proposito, l'intermediario resistente eccepisce che le operazioni sono state disconosciute decorso il termine di 13 mesi previsto dall'art. 9 del D.lgs. 11/2010 e che, pertanto, il ricorso è inammissibile.

L'eccezione non coglie nel segno.

Nel caso di specie, dalla documentazione versata agli atti, si rileva come sia pacificamente riconosciuto dal ricorrente il fatto che le operazioni di pagamento contestate sono state autorizzate dal medesimo, seppure sulla base di una truffa finanziaria. Sul punto, si ribadisce l'orientamento consolidato dell'Arbitro, secondo cui le operazioni eseguite personalmente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate e non possa applicarsi la disciplina di cui al citato D.lgs. 11/2010, non venendo dunque in rilievo il predetto termine di decadenza previsto dall'art. 9 della PSD II (cfr. ex multis Collegio di Milano, decisioni n. 5318 del 2025 e n. 2419 del 2025).

Oggetto della presente controversia sono 24 operazioni contestate, per un importo complessivo che, dall'esame dell'elenco dei movimenti agli atti, risulta di € 147.067,00.

È agli atti solo la copia del frontespizio della denuncia del cliente presentata in data 30/04/2024.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente che – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i bonifici seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, convinto di realizzare degli investimenti di trading online. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, 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.

Per quanto concerne le modalità della truffa e la condotta delle parti, rileva il Collegio come il ricorrente contesti il fatto che l'intermediario avrebbe dovuto impedire le operazioni oggetto di ricorso, eseguite nell'ambito della frode cosiddetta "fake trading", e incoerenti con il suo profilo finanziario, o quanto meno effettuare delle segnalazioni e/o dei controlli o avanzare richieste di spiegazioni che lo avrebbero indotto a smascherare la truffa.

Ritiene, invece, questo Collegio che il danno lamentato dal ricorrente debba, per intero, essere imputato all'auto responsabilità dello stesso, che contattava una società di investimenti, individuata tramite ricerche su internet, con la quale sottoscriveva un contratto per la gestione dei suoi capitali; in questo quadro contrattuale, eseguiva, poi, personalmente le operazioni contestate, anche allo sportello. Tale operatività, ora definita anomala dal ricorrente, è esplicazione dell'autonomia contrattuale dello stesso, sulla quale non può incidere alcun obbligo di protezione putativamente posto in capo all'intermediario bancario finanziario.

Quanto alla domanda di documentazione spiegata ex art. 119 Tub, essendo la stessa stata proposta in via istruttoria, in modo inconferente rispetto alle disposizioni di funzionamento di questo Arbitro, non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE