

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CORRADO BALDINELLI

Seduta del 25/02/2025

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- nel mese di marzo 2024 è rimasto vittima di una truffa relativa ad una opportunità di lavoro online per cui gli è stato chiesto, al fine di iniziare ad eseguire le “tasks”, di inviare dei fondi alla piattaforma da cui aveva ottenuto il lavoro;
- gli era stato fatto credere che gli indirizzi a cui veniva detto di indirizzare il denaro fossero collegati alla piattaforma, ma scopriva poi che in realtà non lo erano ma erano semplicemente indirizzi controllati dal network di truffatori da cui era stato contattato;
- sussiste la responsabilità della banca, la quale ha omesso di indagare adeguatamente le circostanze che circondano le transazioni in questione; in particolare, non ha esercitato la dovuta diligenza e le tutele necessarie per impedire l’effettuazione di tali transazioni e, dopo averlo rilevato, non ha adottato misure adeguate a mitigare il potenziale danno;
- la banca ha rigorosi obblighi statuari e normativi per monitorare le transazioni e segnalare eventuali attività sospette alle autorità di contrasto.

Il cliente domanda il rimborso totale o parziale dell'importo bonificato ai truffatori.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- l'importo corretto oggetto della controversia è pari ad € 15.700,00 come da denuncia e modulo di disconoscimento delle operazioni contestate e non già a € 18.500,00;
- le operazioni di cui si chiede il rimborso sono state disposte volontariamente e in totale autonomia dal cliente medesimo al fine di creare una provvista sulle piattaforme che consentivano l'operatività in criptovaluta; pertanto, come uniformemente sostenuto dalla giurisprudenza arbitrale e di merito, nelle ipotesi di operazioni effettuate personalmente dal cliente, si ritiene inapplicabile la disciplina prevista dal D.lgs. n. 11/2010 con conseguente rigetto della domanda di restituzione;
- è totalmente estraneo nella vicenda in oggetto, cui non può essere imputata alcuna violazione di oneri di diligenza e protezione, considerato anche che né l'importo né il numero dei bonifici apparivano, all'evidenza, anomali;
- non sussiste a carico della banca alcun obbligo di monitorare i bonifici effettuati a valere su un determinato conto corrente per valutarne l'adeguatezza rispetto all'operatività del cliente, ma solo quello di verificare che i bonifici vengano disposti in conformità all'ordine impartito;
- il richiamo da parte del ricorrente alla normativa antiriciclaggio in tale contesto non appare pertinente;
- l'intermediario è ormai da tempo impegnato in campagne di sensibilizzazione della clientela rispetto alle diverse truffe che vengono poste in essere a danno della clientela medesima e, a tal fine, sul sito della banca, vi è una apposita sezione denominata "Sicurezza" in cui vengono fornite specifiche indicazioni (costantemente aggiornate) per difendersi dai tentativi di truffa, tra cui anche le truffe finanziarie.

In conclusione, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

In via preliminare, si osserva che il cliente, nel modulo di disconoscimento delle operazioni contestate datato 29/08/2024 e sottoscritto dal cliente stesso contesta n. 4 bonifici per l'importo complessivo di € 15.700,00. Nel reclamo, invece, il cliente individua n. 5 operazioni di bonifico per l'importo complessivo di € 18.350,00. Con il ricorso, il cliente, domanda la restituzione di € 18.500,00; tale importo, non coincide né con quanto richiesto in sede di reclamo né con quanto chiesto con il modulo di disconoscimento delle operazioni contestate.

Ciò premesso, si osserva che è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento, dopo aver risposto positivamente ad un annuncio di lavoro che garantiva vantaggiosi investimenti in criptovalute.

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, l'intermediario è esonerato dalla

prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA