

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	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) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 16/12/2025

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocazione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 14 maggio 2025, a seguito di truffa, fosse stato impartito dal proprio conto corrente un ordine di pagamento tramite bonifico istantaneo per € 17.490,00.

Faceva presente che l'operazione fosse stata preceduta da una chiamata giunta alle ore 17:30, apparentemente inoltrata da un soggetto che si qualificava come operatore dell'istituto bancario resistente, che l'aveva tratta in inganno, avvertendola di presunti bonifici in uscita dal proprio conto, di natura sospetta, e così convincendola nel seguire le sue indicazioni.

Precisava di aver tentato di bloccare tempestivamente l'operazione inserita, ma che non fosse stato possibile per la natura intrinseca del pagamento.

Rilevava che la banca non avesse adottato gli adeguati e necessari meccanismi di controllo e protezione, venendo meno alle prescrizioni in materia di monitoraggio continuo delle transazioni, del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione del 27 novembre 2017, e dell'opinione EBA del 24 aprile 2024.

Chiedeva, pertanto, la restituzione dell'importo di € 20.000,00 ovvero – in via subordinata – il risarcimento del danno da quantificarsi equitativamente.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario osservava che l'operazione dispositiva fosse stata eseguita personalmente e liberamente dalla stessa, come dichiarato in sede di denuncia, seppure nella convinzione di "bloccare" un presunto bonifico in uscita;

Affermava che la vicenda in contestazione potesse ascriversi al filone delle frodi compiute tramite la tecnica denominata "*social hacking*", secondo la quale le operazioni oggetto di contestazione sono autorizzate personalmente dal soggetto frodato, in virtù di una precedente manipolazione della sua volontà effettuata dal frodatore; riteneva, dunque, che la fattispecie non fosse riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 del D. Lgs. n. 11/2010 dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (ex art. 5 della medesima fonte normativa).

Contestava comunque la richiesta restitutoria di € 20.000,00, posto che l'importo dell'operazione contestata fosse di € 17.490,00.

Quanto alla dinamica della frode, evidenziava che la cliente non avesse fornito alcuna evidenza della chiamata civetta ricevuta alle ore 17.30, non avendo quindi dimostrato se la telefonata fosse pervenuta da un numero astrattamente riferibile alla banca ovvero da un numero di cellulare privato, come indicato nella prima denuncia.

Contestava anche la dedotta natura "istantanea" del bonifico, precisando che tali modalità di pagamento fossero state introdotte soltanto a partire dal mese di ottobre 2025.

Soggiungeva, peraltro, fosse attivo sul proprio profilo il servizio di SMS alert per le operazioni dispositive relative al conto corrente.

Sottolineava pure che le operazioni fossero state eseguite mediante l'utilizzo del doppio fattore di autenticazione, in ottemperanza alle regole della Strong Customer Authentication, in attuazione della Direttiva c.d. PSD2.

Rappresentava di essersi ugualmente attivato, senza successo, al fine di recuperare l'importo illegittimamente sottratto, informando l'istituto beneficiario che si trattava di frode e inserendo la richiesta di richiamo di tale disposizione di bonifico.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale ribadiva la natura istantanea o urgente del bonifico, posto che la banca non era riuscita a revocare la transazione, nonostante fosse stata contattata il mattino seguente all'inserimento dell'operazione (alle ore 08:06 del 15 maggio 2025), in palese contrasto con agli orari di operatività indicati per i bonifici SEPA ordinari nei fogli informativi allegati al contratto regolante le condizioni di utilizzo del conto corrente.

Evidenziava che, dalla stessa documentazione fornita dal resistente, si deducesse che l'operazione fosse stata contabilizzata alle ore 10:34 del 15 maggio 2025, e dunque dopo la segnalazione telefonica delle ore 08:06.

In ragione delle carenze organizzative mostrate dalla banca, e attesa la tempestiva segnalazione telefonica in merito al disconoscimento dell'operazione di pagamento, considerava la banca responsabile per non aver provveduto a bloccare il bonifico.

Da ultimo, riduceva la richiesta ad € 17.490,00, pari all'importo effettivo dell'operazione disconosciuta. Le repliche della ricorrente venivano riscontate dall'intermediario, il quale riteneva di aver già fornito prova che le operazioni fossero state correttamente autorizzate mediante schema conforme a SCA, e che il pagamento fosse in ogni caso stato impartito dalla stessa cliente, nella convinzione di bloccare presunti ulteriori movimenti in uscita.

Contestava, invece, quanto erroneamente rappresentato da controparte, precisando che il bonifico fosse stato disposto alle ore 18:19 del 14 maggio 2025 e che all'ordine di pagamento così pervenuto fosse stato dato seguito entro la medesima giornata lavorativa, in conformità agli orari di operatività invocati dalla stessa controparte in maniera inconferente (laddove il limite per la lavorazione in giornata degli ordini di pagamento con bonifico SEPA è previsto alle ore 19:00).

Sottolineava che l'orario delle 10:34 del 15 maggio 2025, evidenziato da controparte, non attenesse all'orario di esecuzione dell'ordine di pagamento, ma all'orario di inserimento a sistema della richiesta di "recall" del bonifico.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione, successivamente disconosciuta.

La materia, come noto, è regolata dal D. Lgs. n. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- *Payment Services Directive 2*).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *strong customer authentication* SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-*bis* del D. Lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente:

1. accede al suo conto di pagamento online;
2. dispone un'operazione di pagamento elettronico;
3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione contestata consiste in un bonifico eseguito il 14/05/2025, per un importo di € 17.490,00.

In sede di denuncia la cliente ha rilasciato una dichiarazione di natura confessoria circa l'avvenuta disposizione in via autonoma e personale del bonifico contestato, seppur tratta in inganno dall'interlocutore telefonico, nella convinzione di "bloccare" un presunto bonifico sospetto.

Peraltro, dall'esame delle ulteriori allegazioni della ricorrente (in relazione alla qualificazione dell'operazione entro il campo applicativo dell'art. 5 del D. Lgs. 11/2010 ad opera dell'intermediario e alla produzione in atti della denuncia del 15 maggio con le controdeduzioni) non sembra che questa abbia specificatamente contestato la natura "autorizzata" dell'operazione, limitandosi ad eccepire il mancato blocco della stessa ad opera dell'intermediario, nonostante la tempestiva segnalazione

telefonica della cliente, nel presunto rispetto dei limiti orari di operatività indicati nei fogli informativi allegati al contratto di conto corrente.

In base alle dichiarazioni rilasciate dalla ricorrente, alle quali deve essere riconosciuta natura confessoria, emerge che l'operazione oggetto del ricorso sia stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale è caduta vittima di un raggiro ed ha personalmente disposto il pagamento.

In relazione ad analoghe fattispecie, questo Collegio ha avuto modo di affermare che debba considerarsi esclusa l'applicabilità della disciplina prevista nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento atteso che, *“per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente”* (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 16551/2021).

Tanto basta perché l'esecuzione del bonifico contestato dalla ricorrente non possa considerarsi come “operazione non autorizzata”, non ricadendo quindi nell'ambito di applicazione delle norme protettive (artt. 10 e 12 del D. Lgs. n. 11/2010) richiamate e previste per i casi di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento.

Né tantomeno appaiono sussistenti ulteriori elementi, che possano comunque configurare una responsabilità di carattere oggettivo in capo all'intermediario.

La cliente contesta specificatamente la mancata evidenza dell'informativa sull'introduzione del servizio di bonifico istantaneo (nella cui tipologia, nella sua ricostruzione, ricadrebbe l'operazione contestata) tramite comunicazione preventiva di modifica unilaterale ex art. 118 TUB, nonché l'omesso blocco o richiamo dell'operazione di pagamento, nonostante la sua tempestiva segnalazione telefonica, intervenuta prima della contabilizzazione dell'operazione e nel rispetto degli orari indicati nei fogli informativi allegati alle condizioni contrattuali regolanti il conto corrente.

Entrambe le contestazioni appaiono prive di fondamento.

Quanto alla prima, l'intermediario ha innanzitutto chiarito che l'operazione oggetto di ricorso non è un bonifico istantaneo, bensì un bonifico ordinario SEPA; tale circostanza risulta confermata dalle evidenze contabili versate in atti, dalla notifica PUSH e dall'SMS alert inviati a margine dell'operazione, nonché dalle diciture riportate nei LOG informatici versati in atti dalla resistente (in cui non compare alcun riferimento alla presunta natura istantanea del pagamento).

L'odierno resistente ha pure chiarito che il servizio di bonifico istantaneo sarebbe stato reso disponibile alla propria clientela soltanto a partire dal mese di ottobre 2025, e dunque in epoca successiva alla finalizzazione del pagamento in analisi; a tal fine, ha prodotto copia della proposta di modifica unilaterale del 28 luglio 2025, che informa la cliente dell'introduzione del servizio di bonifico istantaneo a partire dal 9 ottobre 2025.

Quanto alla seconda, la banca ha posto in evidenza l'erronea interpretazione delle evidenze informatiche da parte della ricorrente, la quale ritiene che tale documentazione dimostrerebbe l'intervenuta contabilizzazione del bonifico il 15 maggio 2025 (e dunque il giorno dopo l'esecuzione dell'operazione, avvenuta il 14 maggio), e quindi dopo il disconoscimento.

In realtà, le tracciate informatiche evidenziano la richiesta di “recall” che la banca ha inserito proprio in data 15 maggio 2025, a seguito della segnalazione telefonica della cliente, e dunque il giorno successivo alla disposizione dell'operazione (avvenuta alle ore 18:19 del 14 maggio 2025), nel tentativo di recuperare i fondi presso il PSP del beneficiario.

In questo senso, l'intermediario ha chiarito di aver operato conformemente agli orari indicati nei fogli informativi allegati al conto corrente, da intendersi quali orari limite di operatività della banca, entro i quali considerare disposto in quella stessa giornata l'operazione. Nel caso di specie, poiché il bonifico è stato disposto alle ore 18:19 del 14 maggio 2025 (e non alle ore 20,00 come sostenuto dalla cliente in una interlocuzione via e-mail intrattenuta prima della presentazione del ricorso), la banca lo ha posto in esecuzione il 15 maggio, ovvero la giornata operativa successiva.

Pertanto, in mancanza della prova circa l'illecito contestato, non può trovare accoglimento neppure la domanda risarcitoria.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE