

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

La parte ricorrente, nel proprio ricorso, sostiene che:

- da luglio a settembre 2025 è stata vittima di una sofisticata truffa di investimento online;
- è stata indotta ad effettuare diversi pagamenti verso terzi sconosciuti;
- ha presentato reclamo all'intermediario che è stato riscontrato negativamente.

Pertanto, chiede il rimborso delle somme addebitate previo accertamento della natura “non autorizzata delle operazioni eseguite e la rimozione di eventuali oneri/commissioni e l’adozione di misure idonee di sicurezza sui canali dispositivi.

L’intermediario, nel chiedere il rigetto della domanda, afferma che:

- la rappresentazione dei fatti presentata dalla cliente contiene la dichiarazione per cui è stata la stessa ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni dei frodatori;
- 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, l’operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata;
- la cliente, nel modulo di disconoscimento, allega la lista movimenti segnando anche operazioni che non hanno comportato una riduzione del suo patrimonio;
- i bonifici che hanno comportato una perdita per la cliente sono n. 10, per il valore complessivo di € 19.930,00;
- la cliente avrebbe dovuto insospettirsi dell’approccio avvenuto tramite canali insoliti per operazioni di investimento;
- la responsabilità del PSP dovrebbe essere limitata all’esecuzione corretta dell’operazione di pagamento;
- l’ordine di pagamento ha carattere irrevocabile;
- se la domanda fosse interpretata come risarcitoria sarebbe da escludere dalla cognizione dell’Arbitro, in quanto il danno lamentato non è conseguenza diretta di alcun inadempimento o violazione della banca;
- in ogni caso la cliente non produce evidenze circa la responsabilità della banca;
- la cliente non ha mai avanzato richiesta di recall;
- le operazioni contestate avvengono in un intervallo di tempo tale per cui la cliente avrebbe potuto agevolmente riconoscere di essere vittima di una truffa;
- aveva già provveduto, tramite due comunicazioni, a fornire riscontro dei fatti oggetto di contestazione.

In sede di replica la parte ricorrente afferma:

- l’onere dell’intermediario non si esaurisce con la prova della SCA, ma ha il dovere di collaborare al rintraccio dei fondi e all’adozione di misure idonee in presenza di anomalie;
- l’intermediario non produce evidenza dell’inosservanza delle cautele minime da parte della cliente;
- i pagamenti multipli, ravvicinati e verso nuovi beneficiari con iban esteri rappresentano indici di frode;
- circoscrive la domanda restitutoria alle produzioni dell’intermediario;

- avvedutasi di essere stata vittima di una truffa ha presentato richiesta di recall nelle 24/48 ore successive;
- l'intermediario non ha prodotto evidenze delle operazioni di richiamo dei bonifici, nonché degli esiti delle stesse.

Con le repliche la cliente, rispetto alla domanda formulata in sede di ricorso, chiede altresì:

- di accertare l'insufficienza dei presidi antifrode dell'intermediario rispetto alla truffa verificatasi;
- di ordinare produzione completa dei log SCA, degli alert antifrode e degli esiti dei tentativi di recall/tracing;
- un ristoro equitativo per la sofisticatezza della frode e la collaborazione della resistente qualora si ritenesse l'operazione tecnicamente autorizzata.

Nelle controrepliche l'intermediario precisa che:

- contrariamente a quanto asserito, ha già fornito i log relativi alla corretta autenticazione tramite SCA;
- la ricorrente non ha mai avanzato richiesta di *recall* e, in ogni caso, il buon esito dipende in maniera esclusiva dalla banca beneficiaria;
- ha provveduto ad avviare la procedura di richiamo in seguito all'esplicita domanda avvenuta nelle repliche;
- la cliente aveva presentato richiesta di *recall* per n. 3 bonifici non oggetto dell'odierno ricorso, che, in ogni caso, non hanno ricevuto esito.

DIRITTO

In via preliminare occorre precisare che non sono ammissibili le domande formulate per la prima volta in sede di replica, per cui l'oggetto della presente valutazione rimane ancorato alla domanda svolta dalla parte ricorrente in sede di ricorso.

Quanto invece alla domanda di adozione di misure di sicurezza sui canali dispositivi, si fa presente che possono essere sottoposte all'ABF le controversie aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, mentre esulano dalle competenze dall'Arbitro le pronunce di tipo costitutivo o di condanna ad un facere infungibile.

Il ricorso ha ad oggetto n. 10 operazioni eseguite dal ricorrente nel periodo compreso tra il mese di luglio dell'anno 2025 ed il mese di settembre, per un importo complessivo pari ad € 19.330,00.

Nella denuncia la parte ricorrente descrive la truffa in modo più dettagliato rispetto al ricorso pur confermando di aver eseguito personalmente le disposizioni di pagamento contestate.

È pacifico difatti che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguite direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirò – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dai frodatori. In particolare, la cliente effettuava diversi pagamenti nei confronti dei truffatori,

nell'ambito di attività di investimento online, in quanto incentivata dalla promessa di ottenere guadagni maggiori.

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").

Nella fattispecie in esame, il Collegio non procede 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, ad eccezione di quando 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 poste in essere.

Nel caso di specie non ricorrono le condizioni sopra descritte.

La cliente dichiara di essere stata vittima di una sofisticata truffa di investimento online. Precisamente, è stata contattata e dai truffatori tramite social (Telegram e TikTok) e indotta ad effettuare pagamenti nei loro confronti, in quanto incentivata dalla promessa di guadagni maggiori.

Da luglio 2025 a settembre 2025 effettuava i diversi pagamenti tramite vari intermediari, tra cui l'odierno resistente, dichiarando nella denuncia di non aver mai ricevuto alcun guadagno.

Non vi è agli atti alcuna evidenza in merito alle modalità mediante le quali la cliente sarebbe stata indotta ad eseguire le operazioni contestate.

La cliente ritiene responsabile l'intermediario per la carenza di misure di sicurezza e prevenzione antifrode sui canali dispositivi (come monitoraggio delle anomalie, alert e blocchi) in caso di bonifici istantanei verso beneficiari anomali in un ristretto arco temporale.

Tuttavia, il Collegio osserva che le operazioni contestate sono state eseguite personalmente dalla cliente in un arco temporale di circa 3 mesi e che l'intermediario ha potuto avviare la procedura di *recall* di ciascuno dei 10 bonifici solo allorquando la ricorrente ha effettuato tale richiesta in sede di repliche.

Le superiori circostanze inducono il Collegio a ritenere che non sussistono specifici indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007.

Orbene, in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggirio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate in quanto ex art. 5 d.lgs. n. 11/2010 tale è quella effettuata in assenza del consenso del pagatore. Pertanto, la domanda della ricorrente non può essere accolta, giacché il Collegio può valutare simili fattispecie soltanto ai sensi del d.lgs. n. 11/2010. Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE