

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 23 giugno 2025, respinto dall'intermediario in data 3 luglio 2025, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro in data 20 luglio 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 6.980,00. Lamenta che, in data 20 gennaio 2025, veniva contattato apparentemente dal servizio antifrode dell'intermediario, con il numero ufficiale della banca e facendo riferimento a informazioni sensibili (nome e cognome, numero del conto corrente e saldo indicativo). L'operatore riferiva di movimentazioni sospette invitandolo a disporre con urgenza un bonifico verso un IBAN "sicuro", cosa che il ricorrente ha fatto per un importo di € 6.980,00, scoprendo solo successivamente la frode che non è stato possibile annullare il giorno seguente recandosi in filiale. Lamenta poi che la banca non avrebbe attivato alcun sistema di sicurezza (es. *alert* o blocchi temporanei) in presenza di una movimentazione anomala verso un beneficiario sconosciuto, né ha tentato il recupero tramite l'intermediario ricevente, donde la sua responsabilità, sussistente a suo dire anche nei casi in cui il cliente venga indotto con l'inganno a disporre un'operazione non voluta poiché l'utilizzo delle credenziali da parte del truffato non equivale ad autorizzazione consapevole dell'operazione.

Nelle controdeduzioni presentate il 2 ottobre 2025 l'intermediario rileva che il bonifico è stato effettuato tramite *home banking*, accesso con codice titolare, il codice PIN e il codice OTP, e che l'operazione è stata autorizzata con il codice OTP, previa validazione del PIN e quindi ha rispettato i requisiti della "conoscenza" (il codice OTP dinamico è stato generato a seguito della digitazione del PIN, noto solo al cliente) e del "possesso" (tale codice è stato generato tramite l'APP installata sul telefono del cliente).

Sottolinea di aver informato ampiamente la clientela rispetto ai rischi di truffe; che i numeri verdi della banca sono abilitati solo a ricevere le chiamate e non a effettuarle; che i tracciati informatici evidenziano che il cliente ha autorizzato personalmente, tramite l'APP installata sul proprio dispositivo, il bonifico oggetto di disconoscimento che l'istante ha ammesso di aver disposto personalmente, eccependo poi in sede di controrepliche l'inapplicabilità della PSD2 e rimarcando di aver tentato il *recall* del bonifico con esito negativo. Chiede quindi il rigetto, in subordine il concorso con applicazione in ogni caso della franchigia.

DIRITTO

La parte ricorrente ha riferito nella denuncia che, per quanto vittima di un raggio, ha personalmente disposto l'operazione oggetto del presente ricorso.

L'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2 e ha peraltro dimostrato la sussistenza dei requisiti della c.d. autenticazione 'forte', debitamente applicata nel caso di specie.

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie 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").

I raggiri che hanno indotto il ricorrente al compimento dell'operazione, che certamente potuto alterare il processo formativo del volere, si sono però collocati «a monte» dei pagamenti, che sono stati poi effettuati, per così dire «a valle», in assenza di anomalie procedurali e direttamente ad opera del cliente (in termini, con orientamento ormai consolidato, Coll. Roma n. 3390/23; Coll. Napoli n. 964/23; Coll. Bari n. 2577/23; Coll. Palermo n. 2374/23; Coll. Torino n. 9159/22). Inoltre, l'esplicita ammissione del cliente di aver personalmente eseguito le operazioni, per quanto sotto la pressione truffaldina, esclude già in radice l'esistenza del presupposto necessario ai fini del preteso rimborso, vale a dire il difetto di autorizzazione delle operazioni medesime (così Coll. Torino, n. 4657/23).

Non ricorrono dunque i presupposti di fattispecie per addivenire all'applicazione della normativa sopracitata né sussistono indici ulteriori da cui dedurre in applicazione della normativa ordinaria la responsabilità dell'intermediario resistente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE