

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 14/03/2025, avesse effettuato due bonifici da € 30.000,00 ciascuno.

Faceva presente di essere stato indotto ad eseguire le suddette operazioni da un messaggio WhatsApp e da una telefonata in cui gli interlocutori si erano qualificati rispettivamente come operatore dell'intermediario e Maresciallo dei Carabinieri.

Lamentava che le operazioni, che erano state richieste tramite sportello esibendo appunti scritti a mano, non avessero sollevato sospetti presso il personale, che aveva autorizzato i bonifici in spregio alle normative.

Affermava di aver sporto denuncia alle autorità.

Chiedeva, pertanto, la restituzione dell'importo dei bonifici disconosciuti.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario rilevava che – in esito alla procedura di richiamo dei bonifici tramite procedura interbancaria – non avesse ottenuto alcun riscontro da parte della banca del beneficiario della prima operazione, mentre quella dell'altro beneficiario avesse richiesto una lettera di manleva per la restituzione dell'importo residuale di € 200,00 presente sul conto del beneficiario che, tuttavia, il ricorrente non aveva sottoscritto.

Evidenziava che i bonifici oggetto di contestazione fossero stati disposti dal cliente presso la filiale territoriale; soggiungeva, inoltre, che la denuncia contenesse delle dichiarazioni confessorie del

ricorrente, che ammetteva espressamente di essersi recato presso la propria filiale di riferimento per disporre due bonifici urgenti sulla base delle indicazioni ricevute dal sedicente consulente in un messaggio WhatsApp e dal sedicente carabiniere.

Riteneva che, essendo stati disposti volontariamente dal cliente (anche se vittima di raggiro), detti pagamenti non potessero essere qualificati come “operazioni non autorizzate” e non potesse quindi ritenersi applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al d.lgs. n. 11 del 27/01/2010.

Sottolineava che – da quanto emergeva dalla stessa denuncia – emergesse la colpa grave del cliente, il quale aveva contribuito in maniera decisiva all’attuazione della truffa con il suo comportamento attivo, consentendo il perfezionamento della truffa generata al di fuori della sua sfera di controllo senza violazione dei data base, dal momento che le operazioni erano state disposte consapevolmente e personalmente da parte ricorrente.

Metteva altresì in luce che fosse stato lo stesso ricorrente a cadere vittima di spoofing, credendo ciecamente a quanto riferitogli da un sedicente maresciallo – nonostante dal Comando avessero negato che esistesse un carabiniere con il nome riferito dal ricorrente – in seguito ad un messaggio ricevuto da un’utenza privata e su una piattaforma che, per policy bancaria, non viene mai utilizzata per le comunicazioni con la clientela.

Affermava, da ultimo, che – contrariamente a quanto lamentato dal ricorrente – il cassiere, visto l’importo e l’urgenza delle operazioni, avesse chiesto conferma dei beneficiari e delle causali delle operazioni e, in assenza di qualsivoglia sospetto e/o criticità, avesse dato corso alla volontà del cliente, che nulla aveva accennato a proposito del messaggio e/o delle numerose telefonate ricevute.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell’intermediario replicava il ricorrente, il quale ribadiva di essere caduto vittima di malfattori e che vi fossero chiari indizi di anomalie per i quali il personale dell’intermediario avrebbe dovuto adoperare maggiore cautela: in particolare, gli importi apparivano anomali rispetto alle normali disposizioni, le causali erano sospette, l’autorizzazione delle operazioni aveva richiesto l’intervento del direttore di filiale a causa dell’importo elevato, i beneficiari dei bonifici erano persone note per numerose truffe e i fogli passati al personale della banca erano completi di appunti scritti a mano.

Riteneva che la responsabilità della banca (specie nei confronti dei clienti vulnerabili, come nel caso di persone anziane) fosse configurabile ai sensi degli artt. 127 t.u.b., 1176 e 1856 cod. civ., 52-bis d.lgs. 385/1993, 493-ter e 640 c.p.; soggiungeva pure che il d.lgs. n. 11/2010, imponesse alla banca l’obbligo di adottare misure di sicurezza adeguate e di provare, in caso di contestazione, sia l’adozione di sistemi di autenticazione forte sia la colpa grave del cliente.

Affermava che la modalità utilizzata per perpetrare la frode non fosse un caso isolato, in quanto nella zona di residenza del ricorrente i fatti di cronaca riportavano ripetutamente vicende del tutto analoghe sia per modalità che per soggetti.

Le repliche dell’intermediario venivano riscontrate dall’intermediario, il quale – sull’asserita applicabilità della disciplina PSD2 e d.lgs. n. 11/2010 – rammentava che i bonifici fossero stati disposti intenzionalmente dal cliente presso la filiale, sulla base di indicazioni ricevute da terzi, ma senza alcuna intrusione o manomissione dei sistemi bancari.

Reiterava le proprie allegazioni in ordine ai richiamati doveri di diligenza e correttezza del personale della filiale.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni successivamente disconosciute.

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 le operazioni contestate consistono in due bonifici urgenti eseguiti il 14/03/2025 tra le ore 10:53 e le ore 10:54, per un importo complessivo di € 60.000,00 oltre alle commissioni.

Alla luce delle dichiarazioni rilasciate in sede di denuncia alle autorità, nonché delle allegazioni di natura confessoria spiegate nel ricorso risulta inequivocabilmente che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguite direttamente dal ricorrente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto i bonifici presso uno sportello della filiale dell'intermediario, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

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 raggirio 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 dei pagamenti contestati dal ricorrente non possano 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.

Nel caso di specie, peraltro, non si rinvencono neppure ulteriori circostanze idonee ad identificare una responsabilità concorrente dell’intermediario, secondo le norme di diritto comune, per non aver rilevato il tentativo di frode; il ricorrente, al riguardo, si è limitato a svolgere una serie di deduzioni senza, tuttavia, fornire alcuna prova in ordine all’asserito coinvolgimento del direttore nonché alla mancata rilevazione della natura anomala dei bonifici urgenti.

Non può, di contro, disconoscersi che l’odierno resistente ha precisato che l’operatore dello sportello avesse prima chiesto al cliente conferma dei beneficiari e delle causali delle operazioni, vista l’entità e l’urgenza delle stesse, e avesse poi eseguito tali bonifici poiché il cliente nulla riferiva in merito alla vicenda truffaldina in corso.

Pertanto, in assenza di elementi di prova in ordine alle riferite circostanze deve essere riconosciuto rilievo assorbente al fatto che il ricorrente si sia recato personalmente allo sportello ed abbia impartito i relativi ordini di bonifico.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE