

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

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto – in data 09/12/2024 – un sms in apparenza proveniente da altro intermediario emittente della sua carta di credito, con il quale veniva informata dell'esito positivo di un pagamento per la somma di € 899,00 e veniva invitata a contattare un'utenza mobile nel caso in cui non avesse personalmente disposto l'operazione di pagamento.

Faceva presente di aver contattato detto numero di telefono, dopo aver effettuato una ricerca online, e di aver ricevuto – nel corso della telefonata con un sedicente operatore dell'intermediario – 4 sms contenenti i codici di autorizzazione, che non comunicava all'interlocutore tanto che giungevano ulteriori sms che confermavano l'esito negativo dei pagamenti a causa della mancanza di autorizzazione.

Precisava di aver contestualmente ricevuto dall'intermediario resistente tre e-mail contenenti gli avvisi relativi all'accesso all'account personale da un nuovo dispositivo e alla modifica della password. Tuttavia, non prendeva visione delle suddette e-mail nell'immediato ma solo successivamente. Nessuna comunicazione riceveva invece da parte dell'intermediario convenuto.

Sottolineava di essere stata indotta, al fine di tutelarsi dalla compromissione della sicurezza del conto corrente, ad effettuare un bonifico bancario pari al saldo attivo del conto corrente a un soggetto qualificato come collega dell'interlocutore; non essendo riuscita ad accedere al proprio account, le

veniva consigliato di recarsi allo sportello il giorno seguente, così da ricevere gli appositi chiarimenti in ordine alla ricezione della somma stornata.

Si avvedeva quindi di essere stata vittima di una truffa e, su suggerimento del vicedirettore della propria filiale di riferimento, procedeva al blocco della carta di credito collegata al proprio conto corrente.

Lamentava che, nonostante i solleciti per la richiesta di recall dell'operazione, la banca avesse avviato la procedura solo a distanza di due giorni dall'esecuzione, ottenendo esito negativo a causa della mancanza di provvista del conto corrente del beneficiario.

Contestava che, se la banca avesse agito con diligenza e l'avesse correttamente informata della necessità di chiedere immediatamente la revoca del bonifico (senza la necessità di acquisire la denuncia alle autorità, come invece le era stato riferito dal vicedirettore), la provvista presente sul conto del destinatario avrebbe consentito il recupero delle somme indebitamente sottratte.

Chiedeva, pertanto, l'accertamento della responsabilità della banca ed il conseguente risarcimento dell'importo di euro 9.200,00, oltre interessi e rifusione delle spese di assistenza difensiva.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto evidenziava che l'operazione oggetto del ricorso fosse stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirio – aveva personalmente ed intenzionalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite al telefono dal frodatore.

Rilevava, quindi, che non fosse in discussione alcuna disfunzione nel procedimento di autorizzazione dell'operazione di pagamento e ribadiva che la ricorrente fosse stata l'unica autrice dell'operazione; di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al d. lgs n. 11 del 27/01/2010.

Sottolineava che, tanto l'SMS "civetta" quanto gli altri SMS, fossero provenienti fittiziamente da altro soggetto, e che la chiamata ricevuta e proveniente da un numero privato non risultasse riconducibile ad alcun intermediario.

Osservava, in ogni caso, che l'operazione fosse stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale ribadiva che la responsabilità di controparte derivasse dalla negligente gestione delle comunicazioni successive all'esecuzione del bonifico e dalla mancata adozione di misure idonee a bloccare l'operazione, essendosi il vicedirettore limitato a consigliarle di recarsi il giorno successivo in filiale, omettendo di fornire informazioni in ordine all'esito delle procedure di recall (se concretamente attivate), così come sui tempi e le modalità di recupero e, soprattutto, dalla mancata collaborazione per limitare il danno subito.

Soggiungeva che la banca non avesse adempiuto neppure agli obblighi di monitoraggio attivo sulle operazioni sospette, benché sussistessero plurimi elementi di sospetto nel pagamento eseguito, quali l'elevato importo (euro 9.200,00), l'orario inusuale (19.15), il beneficiario sconosciuto e, non da ultimo, la modalità di disposizione anomala rispetto alla normale operatività. Riteneva, quindi, sussistenti gli indici di anomalia ex D.M. 112/2007.

Sosteneva, che – anche laddove si ravvisasse una condotta imprudente da parte sua - ciò non escluderebbe comunque la responsabilità concorrente dell'intermediario nella gestione post operazione, evidenziando che questi si fosse limitato a produrre documentazione tecnica relativa alla regolarità formale dell'operazione, senza fornire alcuna prova degli sforzi compiuti per il recupero delle somme né della tempestività e completezza delle informazioni fornite.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale considerava pretestuoso e strumentale il tentativo di addossargli le conseguenze di una condotta personale connotata da imprudenza e credulità.

Ribadiva che l'operazione oggetto del ricorso fosse stata eseguita direttamente dalla cliente ed esulasse, di conseguenza, dal regime di protezione previsto dal menzionato d. lgs. n. 11/2010 in caso di operazioni non autorizzate.

Precisava che la chiamata al vicedirettore delle 19:25 fosse avvenuta tardivamente, quando il bonifico istantaneo era già stato effettuato; questi, pertanto, non aveva potuto far altro che suggerire di contattare il call center per procedere al blocco del conto o delle carte e recarsi in agenzia il giorno seguente al fine di tentare il recupero dell'importo.

Reiterava le proprie deduzioni in merito al fatto che non avrebbe potuto considerare autorizzato il pagamento disposto dalla cliente ed impedire l'evento fraudolento, avvenuto al di fuori dal rapporto con la cliente, sostenendo – al contrario – che vi fossero molteplici indici di inaffidabilità della comunicazione ricevuta, di cui la cliente avrebbe potuto avvedersi: non risultava alcuna cronologia accodata a precedente messaggistica; era formulata in termini difformi dalle tipiche comunicazioni degli intermediari; era caratterizzata dalla presenza di macroscopici errori grammaticali e di sintassi; invitava a contattare un'utenza di cellulare privato non associabile/riconducibile ad alcun intermediario, che la cliente si era premurata di chiamare senza sospettare nulla.

Richiamava la giurisprudenza di merito e quella di questo Arbitro che hanno affermato l'inesistenza di un obbligo generale per gli intermediari di monitorare *ex ante* le operazioni dei clienti, né quello di sospendere o bloccare pagamenti anomali.

Considerava non perspicuo il richiamo al D.M. 112/2007, trattandosi nel caso in esame di fattispecie completamente differente.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto al risarcimento del danno conseguente alla responsabilità dell'intermediario resistente, il quale non avrebbe monitorato l'anomalia di un'operazione successivamente disconosciuta e non avrebbe tempestivamente agito per il recupero dell'importo fraudolentemente sottratto.

In via generale, il Collegio rammenta che la materia dei servizi di pagamento, 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 PDS2, 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 disconosciuta consiste in un bonifico istantaneo di € 9.200,00 effettuato in data 09.12.2024 alle ore 18,21.

Il Collegio non può mancare di rilevare la natura confessoria delle dichiarazioni rilasciate nella denuncia alle autorità, nonché delle allegazioni contenute nel ricorso e nelle memorie di replica, dalle quali emerge che tale operazione sia stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale è caduta vittima di un raggirò, essendo stata persuasa che detta operazione fosse necessaria al fine di bloccare l'operatività anomala sul proprio conto corrente.

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 raggirò 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.

La ricorrente, tuttavia, proprio sul presupposto che l'operazione sia stata eseguita personalmente, ritiene che sussistano ulteriori elementi, che possano comunque configurare una responsabilità in capo all'intermediario, il quale non soltanto non avrebbe monitorato *ex ante* l'anomalia dell'operazione, ma non si sarebbe neppure adoperato per intervenire tempestivamente al fine di recuperare le somme fraudolentemente sottratte.

Entrambe le censure appaiono prive di fondamento.

Per un verso, nel caso di specie non risulta provata la sussistenza degli indici di anomalia lamentati dalla ricorrente; ella, infatti, ritiene che l'importo, l'orario e il nominativo del beneficiario fossero estranei alla usuale operatività, della quale tuttavia non fornisce alcuna evidenza documentale.

Tale rilievo appare assorbente anche in ordine alla contestazione, sollevata anch'essa dalla ricorrente, relativa ad asseriti profili di responsabilità ai sensi della disciplina introdotta dal D.M. n. 112/2007. Da quanto appena riferito, infatti, non emergono specifiche circostanze di fatto che assumono rilievo quali indici di una frode che avrebbe potuto essere rilevata dall'intermediario; secondo la posizione più recente condivisa dai Collegi territoriali di questo Arbitro, i principi del suddetto D. M. n. 112/2017 possono rappresentare elementi utili per valutare la condotta dell'intermediario, in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente, solo a condizione che vi sia un'evidenza delle stesse. Tale evidenza manca nel caso di specie.

Per altro verso, appare sufficiente rilevare che l'operazione fraudolenta sia consistita in un bonifico istantaneo; ancorché risulti in atti il tentativo di *recall* avviato dall'odierno resistente, deve rammentarsi che il bonifico istantaneo consista in un'operazione per sua natura irrevocabile. Ne consegue, dunque, che non possa essere mossa alcuna censura di intempestività nell'operato della banca, la quale – contrariamente a quanto assunto dalla cliente e nonostante la natura irrevocabile del bonifico – ha comunque posto in essere uno sforzo per tentare di recuperare l'importo fraudolentemente sottratto. Pertanto la domanda di rimborso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE