

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

|                |                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| (BA) TUCCI     | Presidente                                                |
| (BA) PORTA     | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) BARTOLINI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) VESSIA    | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BA) BOTTALICO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore FRANCESCA VESSIA

Seduta del 28/01/2026

### FATTO

Il ricorrente, nel rinviare al reclamo, dichiara che dal proprio servizio di internet banking venivano disposti nove bonifici istantanei il 31/12/2024 e il 02/01/2025, che dopo un'ora avrebbe voluto disconoscere, dopo essersi avveduto di essere rimasto vittima di una truffa.

Deduce che le perdite subite sono "imputabili unicamente all'intermediario, il quale non ha fornito un sistema di presidi di protezione idonei a garantire il livello di sicurezza richiesti dalla disciplina di settore".

Lamenta che l'intermediario non si è tempestivamente attivato "facendo trascorrere del tempo prezioso".

Il ricorrente chiede, pertanto, il rimborso del controvalore dei bonifici eseguiti.

L'intermediario, costituitosi, afferma che i bonifici oggetto di ricorso sono stati volontariamente eseguiti dal ricorrente alle coordinate bancarie inserite.

Contesta l'importo quantificato, posto che le contabili degli otto bonifici hanno un controvalore complessivo di € 28.439,00.

Cita i precedenti ABF sulle operazioni personalmente eseguite dal ricorrente che, in ogni caso, risultano essere state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate.

Descrive il processo di corretta autenticazione delle operazioni, eseguite mediante l'inserimento delle credenziali statiche note solo al cliente (User e PIN), e la credenziale dinamica rappresentata dal codice univoco OTP generata dal suo device.

Rammenta che in base all'art. 24 d.lgs 11/2010 se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il

conto indicato dall'identificativo unico.

Sostiene sia da escludersi la rilevanza di questioni relative al sistema di alert trattandosi di operazioni disposte consapevolmente dal ricorrente (cfr., in tal senso, la decisione del Collegio di Napoli n.7300/25).

Chiede, pertanto il rigetto del ricorso. In subordine, chiede di ripartire il danno in base alle effettive responsabilità delle parti coinvolte.

In sede di repliche il ricorrente conferma che l'importo richiesto è pari ad € 28.439,00.

Precisa di essere caduto vittima di una truffa, nell'erronea convinzione di eseguire operazioni di trading online.

Lamenta la mancata adozione di "opportune tutele" da parte della banca, anche in considerazione del mancato richiamo/disconoscimento dei bonifici effettuati, nonostante la tempestiva segnalazione.

Richiama la diligenza professionale dell'accorto banchiere cui sono tenuti i PSP e insiste per l'accoglimento della richiesta avanzata in sede di ricorso. In subordine, chiede il pagamento di una somma equitativamente determinata, a titolo di risarcimento del danno.

In sede di controrepliche l'intermediario afferma che la presunta mancata collaborazione cui allude il ricorrente non è dimostrata, limitandosi a mere allegazioni prive di riscontro. Deduce di aver tentato di recuperare le somme sottratte, senza risultato.

Per il resto, ribadisce quanto dedotto in sede di controdeduzioni ed insiste per l'accoglimento delle conclusioni ivi rassegnate.

## DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è il disconoscimento di n. 8 bonifici istantanei online eseguiti dal ricorrente per il valore complessivo di € 28.439,00 disposti nelle giornate del 31/12/2024 e del 02/01/2025, secondo la specifica di seguito indicata:

| DATA E ORA           | IMPORTO    |
|----------------------|------------|
| 31/12/2024 ore 16:38 | € 1.500,00 |
| 31/12/2024 ore 17:34 | € 3.980,00 |
| 31/12/2024 ore 17:57 | € 4.000,00 |
| 02/01/2025 ore 14:20 | € 4.900,00 |
| 02/01/2025 ore 14:27 | € 4.950,00 |
| 02/01/2025 ore 14:36 | € 4.980,00 |
| 02/01/2025 ore 14:40 | € 770,00   |
| 02/01/2025 ore 17:21 | € 3.359,00 |

Il controvalore delle operazioni, pari a € 28.439,00, coincide con quello dichiarato dall'intermediario e confermato dal ricorrente in sede di repliche e non comprende i costi commissionali.

Il ricorrente, nell'allegato alla denuncia presente in atti, afferma di aver subito una truffa tra gli ultimi giorni di dicembre 2024 e i primi giorni di gennaio 2025. Il ricorrente deduce di essere stato contattato tramite un'applicazione di messaggistica istantanea da una persona che lo invitava ad accedere ad un social network e a mettere "mi piace" ad alcuni contenuti, ricevendo in cambio un compenso di € 5,00. Dichiarà di aver dunque comunicato il proprio IBAN tramite un link e di aver iniziato a collaborare anche con un'altra persona che gli chiedeva di versare € 20,00 per ricevere un interesse del 30%.

Afferma che "fino a quel momento i denari [...] promessi erano stati effettivamente versati" fino a quando gli veniva richiesto di versare € 100,00 per ottenerne € 130,00. Precisa che "c'è stato un momento a partire dal quale [...] le somme che ho versato, pur risultando sulla piattaforma [...] e pur risultando aver fruttato degli interessi significativi non mi sono state più bonificate".

Rappresenta che gli veniva richiesto di versare € 1.500,00 con la promessa di ottenere importanti “provvigioni” e afferma di aver pensato che il proprio denaro sarebbe stato investito in attività speculative che gli avrebbero permesso rapidi e facili guadagni.

Per questo motivo dichiara di aver eseguito diversi bonifici il 31/12/2024 e il 02/01/2025 per € 30.560,00, cifra successivamente rettificata in sede di repliche in € 28.439,00, prima di aver compreso di essere stato truffato.

Dalla narrazione dei fatti contenuta nella denuncia allegata in atti risulta che l’odierno ricorrente abbia autorizzato personalmente le operazioni, seppure a seguito di raggiri perpetrati dai frodatori. In particolare, il ricorrente ha eseguito i bonifici nell’erronea convinzione che le somme trasferite sarebbero state investite su una piattaforma di trading online, per conseguire facili rendimenti. Anche in sede di reclamo del 10/06/2025 il ricorrente non nega di aver eseguito i pagamenti e in sede di repliche non muove contestazioni al riguardo, insistendo sulla mancata adozione di presidi di sicurezza e sul mancato esito positivo delle procedure attivate per recuperare i fondi.

In tali circostanze, nelle quali l’operazione è eseguita per intero dal pagatore per sua stessa ammissione, con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, secondo la giurisprudenza dell’Arbitro la disposizione di pagamento deve considerarsi autorizzata e pertanto si deve escludere l’assoggettamento al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 7956/2023; Collegio di Bari, decisione n. 9934/23; Collegio di Roma, decisione n. 4784/22; Collegio di Napoli, decisione n. 1683/22; Collegio di Milano, decisione n. 3949/22; Collegio di Milano, decisione n. 16551/21).

Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (come ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”), e *a fortiori* vi rientrano le fattispecie, come quella che ricorre nel caso di specie, in cui non si può parlare di un’ipotesi di phishing classico, in cui l’intermediario non avrebbe potuto rilevare la frode di cui sarebbe stato vittima il cliente, atteso che il ricorrente non si è rivolto al numero verde dell’intermediario, né ha contattato suoi dipendenti presso le filiali per accertare preventivamente la genuinità delle proposte di *trading online*, né ricorrono indici di frode che avrebbero dovuto mettere in allarme il PSP (Prestatore dei Servizi di Pagamento).

Tanto basta perché le operazioni di bonifico contestate dal ricorrente non possano considerarsi come “operazioni non autorizzate”, 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.

Inoltre, il Collegio richiama una sua precedente decisione relativa a plurime operazioni di bonifico in favore di società estere asseritamente coinvolte in una truffa legata a falsi investimenti in trading online (decisione 7864/2025) e per importi di molto superiori a quelli in discussione nel presente ricorso, in cui il collegio non ha accolto il ricorso, richiamando le argomentazioni sopra riportate.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**