

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUSSOLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che, nel mese di agosto 2025, veniva insistentemente contattata tramite *WhatsApp* dal numero +39350***96 e interloquiva con una sedicente consulente finanziaria di una società, la quale le forniva informazioni e consigli di investimento, convincendola a eseguire una serie di pagamenti.

Afferma che, in data 11/09/2025, veniva contattata anche dal numero +39393***29 e, seguendo le indicazioni di un altro sedicente operatore qualificatosi come “*addetto al servizio clienti*” della stessa società, disponeva un bonifico di € 2.901,00 su un IBAN indicatogli (n. PT*****023).

Aggiunge che lo stesso sedicente operatore – al quale la ricorrente aveva inviato il dettaglio del suddetto pagamento – “*girava l'importo versato all'interno dell'app KP***o*” e, immediatamente, la finta consulente finanziaria indicava alla ricorrente le azioni che avrebbe dovuto acquistare tramite *app* “*a scadenze fisse, nei giorni lunedì, mercoledì e venerdì*”.

A seguito di ulteriori e insistenti messaggi con cui la truffatrice invitava a proseguire gli investimenti, la ricorrente eseguiva altri pagamenti a beneficio di una società straniera, in particolare il 19/09/2025 di € 3.998,00; il 24/09/2025 di € 2.000,00 e il 26/09/2025 di € 3.501,00.

La ricorrente afferma di essersi convinta ad eseguire i suddetti pagamenti a seguito di una pressione psicologica, sentendosi finanche ricattata; al riguardo specifica che la sedicente consulente finanziaria prospettava, anzitutto, che a fronte di un aumento di capitale investito, avrebbe ottenuto corposi guadagni e che, se non avesse proseguito gli investimenti, avrebbe perso i guadagni ottenuti fino a quel momento.

Afferma altresì che la stessa truffatrice si proponeva di prestarle dei soldi *“tramite intermediario”* per raggiungere una consistente cifra da investire e che, tali richieste, continuavano con insistenza nonostante la ricorrente avesse manifestato le proprie difficoltà.

Riferisce, infine, di essere stata coinvolta in un gruppo *WhatsApp* composto da circa 70 membri in cui un soggetto presunto incaricato dalla fittizia società di investimenti in questione teneva *“lezioni di sintesi sugli andamenti dei mercati finanziari e dava indicazioni ai partecipanti su come muoversi per conseguire altri guadagni”*.

Avvedutasi di essere stata vittima di una truffa, in data 11/10/2025 compilava il primo modulo di disconoscimento presso la resistente, ottenendo dalla stessa un riscontro non soddisfacente; inviava il secondo modulo il 20/10/2025, e in data 14/10/2025 si recava presso la polizia postale e sporgeva denuncia.

In merito alla condotta dell'intermediario la ricorrente si limita a contestare che gli IBAN su cui ha disposto i pagamenti *“devono essere posti all'attenzione della banca per evitare che simili truffe avvengano ancora”*.

Chiede, quindi, *“ [...] il disconoscimento delle 4 operazioni di bonifico per un totale di 12.400,00 euro disposte dal mio conto corrente [...]”*.

Costitutosi, l'intermediario espone che la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di complessivi € 12.400,00, relativa a quattro bonifici dalla stessa eseguiti nel corso del mese di settembre 2025.

Sulla base di quanto riportato in denuncia, emerge che la ricorrente veniva contattata da sedicenti *broker* finanziari che le proponevano una serie di investimenti mediante una piattaforma di *trading online* garantendole una percentuale di guadagno, a cui la stessa dava seguito disponendo volontariamente i quattro bonifici in contestazione.

Evidenzia, anzitutto che la ricorrente avrebbe dovuto insospettirsi riguardo la rischiosità delle operazioni che le venivano proposte.

Richiama quindi la disciplina di cui agli artt. 17, 24 e 25 co. 7 d.lgs. n. 11/2010 nonché alcune pronunce ABF che escludono la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento quando l'operazione sia stata eseguita correttamente, ossia conformemente all'identificativo unico.

Aggiunge che, anche laddove la domanda fosse interpretata come risarcitoria, sarebbe esclusa dalla cognizione dell'Arbitro in quanto il presunto danno non è conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento dell'intermediario.

Richiama altresì l'art 10 del citato d.lgs. n. 11/2010 che onera l'intermediario di provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata.

Al riguardo, evidenzia che la ricorrente il 07/05/2025 attivava il servizio *token* sullo *smartphone Re**Note96* al quale venivano inviate tutte le notifiche *push*.

Produce in atti i *log* da cui si evince la corretta esecuzione dell'operazione con sistema di autenticazione forte, utilizzato sia per l'accesso all'area riservata che per eseguire i bonifici, nonché dei relativi *alert* inviati.

Precisa che sono stati soddisfatti i fattori richiesti per la SCA (nella specie, inerenza: la cliente ha autorizzato l'operazione attraverso dati biometrici; possesso: la cliente ha ricevuto e autorizzato la *push* dal suo *smartphone*), che i bonifici sono stati eseguiti con la collaborazione attiva della cliente (la quale inseriva tutti i codici richiesti) e che non è stata rilevata alcuna anomalia tale da richiedere un intervento dell'intermediario per evitare la consumazione della truffa.

Reputa che casi di frode come quello in esame, in cui i frodatori chiedono ai clienti di disporre in autonomia operazioni di pagamento, sia abbastanza diffuso, nonostante le costanti campagne di sensibilizzazione degli intermediari.

Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è la restituzione dell'importo di € 12.400,00, pari alla somma di quattro operazioni di bonifico istantaneo eseguite nel mese di settembre 2025 dalla ricorrente, vittima di una frode; in particolare, i bonifici di € 2.901,00 dell'11/09/2025; € 3.998,00 dell'19/09/2025; € 2.000,00 dell'24/09/2025; € 3.501,00 dell'26/09/2025.

Nella denuncia in atti, depositata in data 4/10/2025, la ricorrente ricostruisce i fatti in termini analoghi al ricorso.

In particolare, dichiara di essere stata contattata su *WhatsApp* dal numero +39350***96 e di aver interloquito con sedicenti operatori di una società di *trading* che le proponevano di effettuare investimenti.

In particolare, ammette che, sebbene ingannata dalla finta consulente finanziaria, eseguiva un primo pagamento di € 2.900,00 in data 11/09/2025; successivamente, veniva contattata dal diverso numero *39377***29 da altri due sedicenti operatori che si qualificavano come "gestori dell'area clienti" e, seguendo le loro indicazioni, eseguiva ulteriori pagamenti.

Conferma che l'importo complessivo fraudolentemente sottratto è pari a € 12.400,00.

Tanto premesso, dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni della ricorrente, risulta che la stessa ha autorizzato personalmente le operazione in questione, pur se a seguito di asseriti raggiri perpetrati dai truffatori e nella convinzione di eseguire investimenti remunerativi.

Difatti, nel ricorso dichiara: " *Verso fine agosto è tornata nuovamente alla carica con uno scambio di messaggi su informazioni e spiegazioni di come potevano essere gestiti i risparmi con la possibilità di conseguire buoni guadagni, convincendomi a versare una prima somma di 2.901,00 euro in data 11/09/2025 [...]. In questa sorta di routine, fatta di messaggi whatsapp molto insistenti e frequenti, che si era creata, mi hanno convinta e indotto a versare altre somme, rispettivamente: il 19/09/2025 3.998,00 euro; il 24/09/2025 2000,00 euro; il 26/09/2025 3501,00 euro (questi 3 bonifici tutti verso *** S.R.O IBAN: SK***), per un totale complessivo di 12. 400,00 euro*".

Pertanto, non può che richiamarsi la costante giurisprudenza arbitrale secondo la quale, 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 (così Collegio di Roma, decisione n. 4784/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 1683/2022; Collegio di Milano, decisione n. 3949/2022).

Pertanto, l'esecuzione personale delle operazioni rende irrilevante l'attivazione di sistemi di allerta.

In questi casi non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, tranne nel caso in cui, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, emerge in concreto 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 indizi 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 (*ex multis* Collegio di Bari, decisioni nn. 11080/2024, 5815/2024 e 7894/2024; Collegio di Palermo, decisione n. 11576/2024).

Nel caso di specie, non sembrano riscontrabili dalle dichiarazioni delle parti le predette circostanze.

Con specifico riguardo alla condotta dell'intermediario, la ricorrente si limita a contestare che gli IBAN su cui ha disposto i pagamenti "devono essere posti all'attenzione della banca per evitare che simili truffe avvengano ancora".

L'intermediario sostiene di aver effettuato tempestivamente la procedura di *recall* per ottenere il rimborso delle operazioni di pagamento, ma che tali richieste non hanno avuto alcun esito; a sostegno,

produce documentazione da cui si evince che la richiesta di *recall* è stata attivata il 31/10/2025 e che, effettivamente non è stato riscontrato alcun esito.

Si rammenta che, secondo quanto previsto dall'art. 24, co. 2 d.lgs. n. 11/2010 "*[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento*"; inoltre, "*[i]l prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile*".

Secondo il consolidato orientamento arbitrale, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario o a un provvedimento dell'Autorità giudiziaria (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 11400/2024, 8944/2023 e 15198/2022; Collegio di Roma, decisioni nn. 697/2022 e 22141/2021; Collegio di Milano, decisione n. 21136/2021) e, in ogni caso, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest'ultimo (così Collegio di Bari, decisioni nn. 7363/2024 e 8944/2023; Collegio di Roma, decisione n. 13465/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 21846/2021).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE