

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

La cliente afferma quanto segue:

- in data 09/06/2025 è stata vittima di spoofing telefonico, con esecuzione di un pagamento non riconosciuto di 1.000,00 €;
- in particolare, veniva contattata da un addetto della polizia postale di Como che sapeva le sue generalità e la informava di movimenti sospetti dalla sua carta, di cui conosceva i riferimenti;
- in seguito, veniva contattata da un sedicente operatore della banca, come precedentemente preannunciato dalla “polizia”;
- verificava che i due numeri telefonici fossero genuini, prima di dar seguito alle istruzioni ricevute;
- anche gli sms relativi alla procedura sono stati trasmessi dalla banca.

La cliente domanda il rimborso di 1.000 euro.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto la cliente ha ammesso di aver eseguito, seppur sotto indicazioni

del truffatore, la transazione contestata, con conseguente inapplicabilità della disciplina di maggior tutela relativa alle disposizioni non autorizzate;

- la cliente ha ricevuto sul proprio device il messaggio autorizzativo della transazione dalla stessa successivamente autenticata tramite APP, installata sul suo device con pin, come confermato dai log depositati, oltre ad aver anche ricevuto SMS Alert;
- la cliente è stata vittima di cd. social hacking;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave in quanto ha eseguito pedissequamente le istruzioni di un truffatore sconosciuto tramite una telefonata proveniente da un numero solo apparentemente proveniente dalla Polizia Postale di Como e da altro solo in apparenza riconducibile alla resistente;
- le è inoltre stato chiesto di eseguire un'operazione di storno di una transazione sospetta che in realtà non risultava, come dichiarato dalla stessa ricorrente che, nonostante ciò, ha autenticato il pagamento;
- i messaggi truffaldini erano presenti in una nuova chat;
- la cliente ha ignorato sia il contenuto del messaggio autorizzativo della transazione, che l'ha avvisata trattarsi di un pagamento, sia gli avvisi di "Attenzione" alle truffe inviati dalla resistente per ogni accesso all'APP in vista dell'esecuzione delle transazioni.

In conclusione, l'intermediario chiede, in via preliminare, di respingere il ricorso in quanto la transazione contestata effettuata con la carta di pagamento è stata autorizzata dalla ricorrente. In subordine, nel merito, chiede di respingere il ricorso per indeterminatezza, mancanza di prova ed allegazioni in ordine alla presunta frode e/o per infondatezza in fatto ed in diritto dello stesso e per colpa grave di parte ricorrente. In via ulteriormente subordinata, nella denegata ipotesi che il Collegio ritenga di poter ravvisare profili di corresponsabilità nell'accaduto in capo all'intermediario, chiede che l'Arbitro definisca la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti, con applicazione della franchigia di legge.

Nelle repliche la cliente afferma di aver subito chiesto il disconoscimento all'intermediario, come previsto nel modulo di contestazione dell'operazione.

Nelle controrepliche l'intermediario riporta alcune delle medesime argomentazioni già proposte in sede di controdeduzioni, oltre che le stesse conclusioni di queste ultime affermando che la cliente non ha esplicitamente contestato i LOG dell'operatività in questione.

DIRITTO

Alla data delle operazioni, trovava applicazione il D. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D. Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. L'operazione disconosciuta ammonta a 1.000,00 euro ed è stata posta in essere il 9.6.2025, alle ore 15.07.

Dalle dichiarazioni di parte risulta che la cliente abbia confermato il pagamento contestato. Secondo l'orientamento dei Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Con riferimento alla strong customer authentication (cd. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Alla luce della documentazione prodotta, nel caso in esame risulta provata l'autenticazione forte; l'operazione è stata infatti autenticata tramite notifica push inviata al device della cliente e codice PIN. In merito alla valutazione della condotta delle parti e ai profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, la cliente riferisce di avere ricevuto, il giorno della truffa, n. 2 chiamate:

- la prima da un addetto della polizia postale di Como, il quale le comunicava le sue generalità e la informava di movimenti sospetti dalla sua carta, di cui conosceva i riferimenti;
- successivamente da un sedicente operatore della banca, come precedentemente preannunciato dalla polizia, il quale comunicava le proprie generalità e il numero di matricola fornito nella prima telefonata dalla Polizia, in modo da confermare la provenienza "genuina" della seconda chiamata.

L'interlocutore della seconda chiamata, il sedicente bancario, indicava che si era consumata una frode a suo danno. La informava, in particolare, di un'operazione sospetta da verificare tramite app, che la cliente non riscontrava e che tuttavia costui affermava essere in corso, come risultava dalle sue evidenze informatiche. Le impartiva quindi le istruzioni necessarie per stornarla; la cliente seguiva tali

istruzioni, dopo aver verificato on line la riconducibilità del numero all'intermediario.

In proposito risulta che:

- il numero della prima chiamata, delle ore 15:01, corrisponde a quello della Questura di Como;
- il numero della seconda chiamata, delle ore 15:03, corrisponde a quello dell'intermediario presumibile collocatore della carta (inizialmente convenuto).

Dall'insieme delle evidenze portate all'attenzione del Collegio, è possibile dedurre che la cliente è stata vittima di una truffa insidiosa, che ben può essere ricondotta alla categoria dell'ID caller spoofing. Tale tipo di truffa è considerato come potenzialmente più decettivo rispetto al comune phishing o vishing, che si ritiene possa essere contrastato con l'uso di una diligenza minima, in considerazione della sua diffusione e della sua generalmente scarsa idoneità a trarre in inganno i clienti. Non basta, tuttavia, il ricorrere di una tecnica più sofisticata per escludere profili di colpa grave del cliente, potendo questi sussistere, come nel caso di specie, in presenza di messaggi truffaldini che contengono alcuni errori lessicali e di punteggiatura, nonché di un atteggiamento di cooperazione attiva (seppure inconsapevole) alla frode. Considerate tutte queste circostanze, il Collegio trae la conclusione che sussistono profili di colpa grave della cliente - la cui assenza soltanto consentirebbe di accogliere pienamente la sua domanda - e che questi abbiano inciso per il 50% sulla causazione del fatto dannoso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE