

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(BA) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di aver ricevuto in data 11/08/2025 un SMS apparentemente inviato dal proprio intermediario che la invitava a contattare un determinato numero telefonico per bloccare un presunto bonifico sospetto in uscita. Seguendo tali indicazioni, parte ricorrente contattava il numero segnalato e interloquiva con un soggetto il quale, presentandosi come collaboratore della banca, la convinceva a disporre dei pagamenti a favore di terzi ignoti sotto la falsa qualifica di "bonifici revocatori". Una volta compreso l'inganno parte ricorrente si attivava immediatamente per tentare il blocco delle operazioni segnalando la truffa e provvedendo, il giorno successivo, a sporgere denuncia. A sostegno delle proprie pretese, parte ricorrente osserva come l'intermediario resistente, rivestendo il ruolo di intermediario sia dell'ordinante sia del beneficiario, disponesse di tutti gli elementi necessari per rilevare l'anomalia delle operazioni e attivare tempestive misure di verifica. La controversia, pertanto, non riguarderebbe la sola esecuzione materiale dei bonifici, ma investirebbe l'omessa attività di adeguata verifica sull'identità del titolare del conto beneficiario, adempimento che l'intermediario avrebbe dovuto assolvere già in sede di apertura del rapporto.

Viene inoltre lamentata la mancata indicazione, da parte dell'intermediario, delle procedure adottate per ottemperare agli obblighi antiriciclaggio, richiamando in merito la decisione ABF n. 9801/2023 che riconosce il diritto al risarcimento qualora l'istituto non fornisca prova di tali controlli. In definitiva, la responsabilità del resistente discenderebbe dall'inosservanza della diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2, c.c., la quale impone agli operatori qualificati scrupolosi controlli documentali e operativi, specialmente in presenza di chiari indicatori di rischio.

Alla luce di quanto esposto, parte ricorrente chiede la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma sottratta, pari a € 2.000,00, o in subordine al ristoro del danno nella misura determinata dall'Arbitro.

L'intermediario non si è costituito nel presente procedimento, sebbene abbia ricevuto il ricorso correttamente trasmessogli in data 17/11/2025.

DIRITTO

Il presente ricorso ha ad oggetto la domanda di parte ricorrente di ottenere il rimborso di € 2.000,00 sottratti con una disposizione di bonifico eseguita in data 11/08/2025, dalla stessa parte a causa di una truffa subita.

Ciò posto, il Collegio constata che l'operazione oggetto di contestazione non rientra nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento, come modificato dal D.lgs. n. 218/17 in attuazione della direttiva 2015/2366/EU - PSD2), essendo emerso in modo pacifico che la transazione è stata eseguita interamente e direttamente dalla parte ricorrente. Difatti, dalle risultanze della denuncia in atti e dalla prospettazione dei fatti contenuta nel ricorso, parte ricorrente riconosce espressamente di aver effettuato personalmente il bonifico a favore di un terzo ignoto, seguendo le indicazioni fornite da un operatore fraudolento. Tale azione è stata preceduta dalla ricezione di un SMS, apparentemente riconducibile all'intermediario convenuto, che preannunciava un contatto telefonico finalizzato al blocco di un'operazione sospetta. L'operazione, sia pure a causa di un raggirò perpetrato da un terzo, è dunque stata autorizzata dalla parte ricorrente.

Ebbene secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), la stessa deve considerarsi autorizzata e, pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D.lgs. n. 11/2010, ragion per cui non si procede all'esame del sistema di autenticazione forte dell'intermediario. Sulla base della rappresentazione dei fatti e dalle evidenze in atti, la tipologia di truffa subita dall'attrice è qualificabile come social hacking. Questa truffa si concretizza «nell'impartire telefonicamente istruzioni manipolative al titolare della carta, lasciando che sia lo stesso titolare a disporre e autenticare i singoli pagamenti, senza che il frodatore venga mai a conoscenza dei codici di accesso. In questo si distingue da una più comune ipotesi di c.d. vishing, in cui è il truffatore a disporre e autenticare le operazioni, sulla base dei codici di accesso carpiri con l'inganno dall'ignaro interlocutore telefonico» (così, Collegio di Milano, decisione n. 432/2023). Ne deriva che, nel caso di specie, l'operazione contestata, sia pure a causa di un raggirò perpetrato da un terzo, è stata autorizzata dalla parte ricorrente e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (cfr. *ex multis*, Collegio di Palermo, decisione n. 8841/2025; Collegio di Roma, decisione n. 8538/2021).

L'inapplicabilità alla controversia in esame del regime di responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento delineata dal citato D.lgs. n. 11/2010, comporta il non accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE