

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con il ricorso del 20 settembre 2025, il ricorrente rappresenta:

- di utilizzare i servizi dell'intermediario nella gestione della propria attività commerciale;
- tra il 7 e l'11 agosto 2025, soggetti ignoti si presentavano come tecnici del resistente e, tramite *social engineering*, inducevano la figlia della ricorrente a effettuare operazioni dispositive dal terminale della rivendita;
- venivano così eseguite decine di operazioni anomale (bonifici istantanei e ricariche carta prepagata), per € 14.901,43;
- parallelamente si subiva un'ulteriore frode tramite altro intermediario, per € 12.891,73, portando il totale complessivo sottratto a € 27.793,16;
- nonostante la evidente anomalia del volume, della tipologia e della frequenza delle transazioni, la resistente non attivava alcun blocco, *alert* o verifica, lasciando proseguire la frode per cinque giorni;
- il ricorrente sporgeva denuncia ai Carabinieri, in data 12 agosto 2025;
- la resistente, anziché riconoscere la natura fraudolenta delle operazioni, imputava alla cliente una presunta negligenza e sospendeva unilateralmente e illegittimamente i servizi di pagamento presso la rivendita, causando ulteriori danni economici;
- le operazioni per importi elevati e frequenza anomala sono inconciliabili con la storica operatività della rivendita.

L'istante chiede al Collegio di ordinare alla resistente di produrre i tabulati completi per i ventiquattro mesi precedenti la frode, indispensabili per confermare tale anomalia. Chiede altresì che il Collegio

voglia dichiarare la natura non autorizzata delle operazioni fraudolente, accertare la responsabilità esclusiva della resistente per mancata adozione di misure di sicurezza, dichiarare inesistente ogni obbligo di pagamento da parte della ricorrente e ordinare alla resistente lo storno definitivo delle somme e l'interruzione di ogni azione di recupero crediti; disporre il ripristino immediato dei servizi sospesi; acquisire i tabulati completi delle operazioni per il periodo 2023-2025, per dimostrare la sproporzione delle operazioni fraudolente rispetto alla normale operatività.

Con controdeduzioni del 28 ottobre 2025, si costituisce l'intermediario convenuto, eccependo, in via preliminare, l'irricevibilità del ricorso per difetto di legittimazione attiva, non potendo, la ricorrente, essere considerata cliente ex art. 128 bis t.u.b., dato che:

- le operazioni contestate sono 'T-Bonifici' richiesti da clienti finali, non dall'esercente;
- la ricorrente agisce come 'Esercizio Convenzionato', cioè come parte della rete commerciale che esegue materialmente operazioni per conto dei clienti, senza esserne pagatrice;
- il rapporto rilevante non è un servizio di pagamento in favore della ricorrente, ma un rapporto commerciale regolato da un accordo di convenzionamento.

Nel merito, la banca contesta l'affermazione secondo la quale il sistema non sarebbe stato in grado di rilevare alcuna anomalia. Infatti, le operazioni disconosciute risultano eseguite solo nei giorni 7 e 8 agosto 2025, e non per cinque giorni consecutivi; in particolare, il sistema avrebbe bloccato il terminale già l'8 agosto, apponendo un 'blocco per frode'. L'esercente stessa segnalava all'assistenza, l'11 agosto, di avere l'operatività bloccata da giorni. Le operazioni contestate sono numericamente limitate e compatibili con il *plafond* settimanale di € 50.000 dell'esercente. La banca sottolinea, inoltre, di aver adottato un complesso e articolato sistema di formazione, sensibilizzazione e *alert* antifrode, e che le operazioni contestate erano eseguite volontariamente dalla dipendente della ricorrente, e pertanto non vi sarebbe difetto di autenticazione né utilizzo abusivo di credenziali. Il ricorrente avrebbe mantenuto una condotta gravemente imprudente, in violazione delle procedure di identificazione dei clienti; dei divieti assoluti di eseguire operazioni su istruzioni telefoniche non ufficiali; e delle prescrizioni contrattuali su custodia credenziali e uso del terminale. Allo scopo, considera: le risposte e le richiamate ripetute a un numero privato estraneo alla resistente; l'esecuzione pedissequa di istruzioni dettate da un soggetto che si presentava come tecnico di due diversi intermediari; il superamento di indicatori evidenti di allarme in violazione delle campagne informative precedenti; la mancata capacità di riconoscere la natura ingannevole delle richieste, pur essendo state reiterate e manifestamente anomale.

La banca afferma poi che la sospensione del terminale avvenuta l'8 agosto era conseguenza del blocco antifrode, e la successiva sospensione dei servizi derivava da insoluti dell'esercente, come previsto dall'art. 8 dell'Accordo di Convenzionamento.

In conclusione, l'intermediario chiede al Collegio, in via pregiudiziale, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione attiva, e, nel merito, di respingere integralmente il ricorso perché infondato in fatto e in diritto. In subordine, ove si accerti una qualche responsabilità della resistente, chiede di ridurre l'eventuale risarcimento applicando l'art. 1227 c.c. alla luce della colpa concorrente del ricorrente.

Il ricorrente deposita repliche del 14 novembre 2025, rilevando l'infondatezza dell'eccezione di inammissibilità, in quanto titolare di un vero e proprio conto di pagamento, e considerato che l'oggetto della controversia riguarda la sicurezza e la gestione dei servizi di pagamento e non profili commerciali. Nel merito, sottolinea la responsabilità della resistente, che aveva il dovere giuridico di intercettare le operazioni palesemente anomale. Evidenzia la natura altamente sofisticata della truffa basata su tecniche di *social engineering*, realizzato da soggetti che si presentavano come tecnici della resistente in un contesto di pressione psicologica. Pertanto, insiste nel chiedere di accertare la responsabilità esclusiva o prevalente della resistente per l'omessa prevenzione delle operazioni fraudolente, dichiarare inesistente ogni pretesa creditoria, inclusa quella di € 14.901,03, e ordinare il ripristino immediato dei servizi sospesi, poiché basati su un insoluto generato solo dalla frode.

Con controrepliche dell'1 dicembre 2025, la banca insiste nelle conclusioni già condivise con il precedente scritto difensivo, sia in via preliminare sia nel merito. Precisa che il contenuto dell'Accordo di Convenzionamento stabilisce che l'esercente autorizza la resistente ad attivare addebiti diretti sul proprio conto e deve versare gli importi incassati dai clienti finali; in caso di insoluto, può sospendere il servizio e richiedere immediata disponibilità delle somme. Il conto di pagamento dell'esercente costituisce una mera modalità di regolazione interna del rapporto commerciale e non lo qualifica come 'pagatore' delle operazioni T-Bonifico. Nel merito, quanto alla adeguatezza degli assetti e delle misure di sicurezza della resistente, ribadisce che l'operatività dell'esercente era coerente con il *plafond* di € 50.000,00 previsto per il periodo contabile e gli importi delle operazioni T-Bonifico riguardano esclusivamente gli utenti finali, non incidendo sul profilo operativo dell'esercente. La società attivava un blocco per frode già l'8 agosto 2025, inibendo ulteriori operazioni dal terminale dell'esercente e avvertendolo tramite appositi messaggi. Secondo la banca, ciò smentirebbe la tesi secondo la quale i sistemi sarebbero rimasti inerti.

DIRITTO

Oggetto della controversia è l'accertamento del diritto del ricorrente al rimborso di somme corrispondenti a operazioni contestate (bonifici istantanei e ricariche carta prepagata), per complessivi € 14.901,43.

Il ricorrente, titolare di una ricevitoria che offre anche servizi di pagamento in base a una convenzione con l'intermediario resistente – un IMEL soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia e iscritto nell'apposito Albo che si avvale, per l'esercizio della propria attività nei confronti dei clienti, di una rete informatica costituita da terminali ubicati presso soggetti convenzionati, i c.dd. punti vendita –, sostiene di essere stato vittima, tra il 7 e l'11 agosto 2025, di una truffa basata su *social engineering*, mediante la quale terzi, presentatisi come tecnici della resistente, avrebbero indotto la figlia a disporre diverse operazioni di pagamento tramite il terminale presente nella ricevitoria. Le operazioni contestate sono c.dd. T-bonifici.

In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione sollevata dall'intermediario per presunta carenza di legittimazione attiva da parte dell'istante, che non sarebbe 'cliente', non fruendo dei servizi di pagamento prestati dall'intermediario.

La ricorrente sottolinea di essere titolare di un vero e proprio Conto di Pagamento, ma la banca precisa che si tratterebbe di una mera modalità di regolazione interna del rapporto commerciale e non lo qualificerebbe come 'pagatore' nelle operazioni T-bonifico. Tale qualifica potrebbe essere riconosciuta solo al cliente finale. Secondo la ricostruzione dell'intermediario, la ricorrente farebbe parte della rete commerciale attraverso cui commercializza e offre i propri servizi di pagamento al pubblico.

Secondo le Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, è 'cliente' *«il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento»*. Non rientrano nella definizione di cliente *«I soggetti che svolgono in via professionale attività nei settori bancario, finanziario, assicurativo, previdenziale e dei servizi di pagamento, a meno che essi agiscano per scopi estranei all'attività professionale»*.

Si aggiunge che la competenza dell'Arbitro è circoscritta alle controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari (Sez. I, par. 4: *«All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Sono escluse le controversie attinenti ai servizi e alle attività di investimento e alle altre fattispecie non assoggettate al titolo VI del T.U. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58»*).

Nel caso di specie, la società ricorrente risulta essere un punto vendita che svolge attività di

prestazione di servizi di pagamento e/o attività di commercializzazione di prodotti e servizi per conto dell'intermediario nei confronti della clientela.

Dalla documentazione in atti si evince, infatti, che è stato concluso un accordo quadro che disciplina i rapporti tra le parti in ordine allo svolgimento di 'Servizi', da intendersi come servizi di pagamento e/o attività di commercializzazione di prodotti e servizi commerciali forniti presso il punto vendita. I contenuti dei Servizi e le modalità operative di prestazione degli stessi sono poi di volta in volta identificati nei singoli Contratti Applicativi. Lo svolgimento dei Servizi è affidato alla titolare dell'esercizio convenzionato (ossia la società ricorrente). Vengono in evidenza gli artt. 1, 2, 4, 6 dell'accordo quadro, e gli artt. 1 e 3 del contratto applicativo dell'1 marzo 2025.

Ciò considerato, in linea con consolidato orientamento di questo Arbitro (Collegio di Roma, decisione n. 7524 del 2025; Collegio di Torino, decisione n. 12148 del 2022; Collegio di Bologna, decisione n. 1454 del 2022; Collegio di Bari, decisione n. 25095 del 2021), il ricorrente non può essere qualificato come '*cliente*'.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE