

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) 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) BARTOLOMUCCI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto, alle ore 09:50 del 17/09/2025, un sms sul proprio telefono cellulare che sembrava provenire dall'intermediario, del quale tuttavia non era cliente, con cui gli veniva comunicato che fosse stata effettuata una transazione di € 2.500,00 verso un noto sito Internet, eseguita tramite una carta non meglio identificata, e che, qualora non avesse riconosciuto l'operazione, avrebbe dovuto contattare un numero telefonico indicato nel messaggio.

Faceva presente di aver contattato detto numero, entrando in contatto con un sedicente operatore dell'intermediario, il quale, dopo aver riferito che sul conto fossero in corso presunti pagamenti fraudolenti, gli chiedeva di effettuare alcune operazioni urgenti al fine di bloccare tali movimenti e prevenire ulteriori conseguenze, prospettando anche il coinvolgimento dell'Ufficio Antifrode dei Carabinieri.

Affermava di aver seguito le indicazioni dell'operatore e di essere rimasto in costante contatto telefonico con un soggetto qualificatosi come Maresciallo dei Carabinieri, il quale gli forniva un codice identificativo e un IBAN sul quale effettuare un bonifico, inducendolo a disporre personalmente presso

lo sportello del proprio intermediario un bonifico bancario di € 26.500,00 affinché l'intero importo fosse inviato a tale IBAN per poi essere in un secondo momento ri-bonificato sul suo conto, sostenendo fosse un'operazione necessaria per individuare i truffatori e che in mancanza il ricorrente sarebbe stato accusato di aver ostacolato un'indagine.

Precisava di essersi avveduto della truffa solo quando, una volta eseguito il bonifico e trasmessa la foto della ricevuta via WhatsApp al sedicente Maresciallo, non riceveva più alcuna comunicazione e, recatosi successivamente presso una Caserma dei Carabinieri, apprendeva che nessuna procedura antifrode risultava attivata a suo carico.

Chiedeva, pertanto, la restituzione dell'importo di € 26.500,00.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto rilevava che il ricorrente fosse stato vittima di una truffa, in relazione alla quale appariva incontestato (come emergeva dalle dichiarazioni rilasciate nella denuncia) che egli avesse personalmente e intenzionalmente effettuato la operazione di pagamento oggetto del presente ricorso.

Sottolineava che, come poteva evincersi dai log forniti, il ricorrente avesse altresì dato il proprio assenso all>alert Antifrode, introdotto a tutela dei propri clienti da parte dell'intermediario; riteneva, di conseguenza, inapplicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010.

Riteneva pure sussistente la colpa grave del cliente che aveva dato corso alle istruzioni ricevute, dovendosi corrispondentemente escludere la propria responsabilità per la condotta dell'operatore di sportello, atteso che la verifica antifrode era stata realizzata come da messaggio visualizzato dal cliente al momento del pagamento.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale evidenziava la natura anomala dell'operazione, in considerazione dell'importo elevato del bonifico, del tutto eccezionale rispetto alle abitudini del correntista, ritenendo che l'intermediario avrebbe dovuto impiegare una maggiore diligenza.

Soggiungeva che un mero avviso antifrode non fosse sufficiente ad escludere la responsabilità dell'odierno resistente, soprattutto in un caso come quello in esame in cui, trattandosi di una truffa non informatica ed essendo la vittima al telefono durante la disposizione dell'operazione, la condotta fraudolenta sarebbe stata facilmente rilevabile e quindi prevenibile dall'operatore, ove questi avesse prestato la dovuta attenzione.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale si riportava ai propri scritti difensivi.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai

prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni sconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione sconosciuta consiste in un bonifico eseguito allo sportello in data 17.09.2025, per un importo di € 26.500,00.

Il Collegio non può mancare di rilevare la natura confessoria delle dichiarazioni rilasciate nella denuncia alle autorità, nonché delle allegazioni contenute nel ricorso e nelle memorie di replica, dalle quali emerge che tale operazione sia stata eseguita direttamente dal cliente; questi, infatti, ha dichiarato di aver ricevuto un SMS proveniente da un Istituto con il quale lo stesso non ha mai intrattenuto rapporti, e di aver poi seguito le istruzioni e le richieste impartitegli via telefono da sconosciuti, recandosi presso l'Ufficio dell'intermediario dove l'operazione veniva personalmente disposta e autorizzata mediante PIN relativo allo strumento di pagamento legato al conto.

In relazione ad analoghe fattispecie, questo Collegio ha avuto modo di affermare che debba considerarsi esclusa l'applicabilità della disciplina prevista nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento atteso che, "per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 16551/2021).

Tanto basta perché l'esecuzione del bonifico contestato dal ricorrente non possa considerarsi come "operazione non autorizzata", 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.

Il ricorrente, tuttavia, proprio sul presupposto che l'operazione sia stata eseguita personalmente, ritiene che sussistano ulteriori elementi che possano comunque configurare una responsabilità in capo all'intermediario, poiché l'operatore allo sportello, pur essendo stato coinvolto nell'operazione e reso edotto delle modalità anomale della richiesta — bonifico di importo ingente, pari all'intero saldo del conto, mai effettuato in precedenza, disposto a favore di un soggetto privato con causale incongrua e mentre il cliente era in chiamata — non abbia colto né segnalato il chiaro tentativo di frode in corso.

Per quanto il cliente documenti l'operatività ordinaria del proprio conto, rispetto al quale emerge la natura anomala dell'operazione *de qua*, va pure sottolineato che l'intermediario rappresenta che, a tutela della propria clientela, ha introdotto una prassi operativa in base alla quale, quando l'utente si appresta a effettuare un'operazione presso gli uffici, prima dell'autorizzazione sul pad in uso agli sportelli viene visualizzata una comunicazione antifrode, finalizzata a informare in modo chiaro l'utenza in merito alle disposizioni di pagamento; la conferma di tale comunicazione da parte del cliente è obbligatoria ai fini del perfezionamento dell'operazione. Nel caso di specie, emerge *per tabulas* che il ricorrente abbia ricevuto la suddetta informativa antifrode e che abbia comunque autorizzato la disposizione di bonifico.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE