

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Parte ricorrente chiede che l'intermediario convenuto venga condannato "*risarcimento del danno di € 44.895,00 oltre interessi dal dovuto al saldo*". Quanto ai fatti che hanno dato origine alla controversia, il ricorso rinvia al reclamo. Da quest'ultimo e dalla denuncia si evince quanto segue: (i) in data 16/09/2025, verso le ore 19:30 parte ricorrente riceveva sulla propria utenza telefonica un SMS con cui veniva allertato di un pagamento pari a € 368,40 su Booking; (ii) parte ricorrente contattava l'utenza indicata nel messaggio al fine di bloccare l'operazione in uscita; (iii) il sedicente operatore, qualificatosi come appartenente al servizio di assistenza dell'intermediario, lo informava dell'esistenza di un'ulteriore operazione in uscita dell'importo di € 4.975,00; (iv) pertanto, su istruzioni del truffatore, accedeva all'*home banking*, eseguiva un bonifico di € 4.975,00, nella convinzione di bloccare l'operazione precedentemente segnalata, e attendeva le ore 20:05 per verificare l'esito dell'operazione di blocco; (v) contattava, quindi, l'effettivo servizio clienti dell'intermediario e si avvedeva di essere stata vittima di una truffa, confermata il giorno successivo quando si recava in Filiale.

L'intermediario, riportato il fatto, chiede il rigetto del ricorso per le seguenti ragioni: (a) il bonifico è stato eseguito direttamente da parte ricorrente il 16/09/2025 alle ore 19:34 dal proprio PC e risulta correttamente contabilizzato, registrato e autenticato mediante inserimento delle credenziali dispositive; (b) parte ricorrente, probabilmente vittima di *spoofing*, non ha allegato lo *screenshot* che ha generato la truffa; (c) parte ricorrente ha contattato il numero truffaldino senza effettuare

alcuna verifica sulla sua genuinità; (d) probabilmente l'operazione sconosciuta è stata effettuata sul sito di Booking, ma la circostanza non è verificabile per la mancanza del messaggio civetta; (e) non è chiaro il motivo che abbia indotto parte ricorrente ad eseguire un bonifico per "*bloccarne un altro*" su un IBAN di altro intermediario a favore di uno sconosciuto; (f) parte ricorrente aveva la possibilità di revocare il bonifico ordinario entro le ore 20,00 del 16/09/2025; (g) è stato tentato un recall del bonifico, che tuttavia non è andato a buon fine; (h) il numero di cellulare chiamato da parte ricorrente e contenuto nel messaggio civetta non è in alcun modo riconducibile alla banca; (i) sono state adottate tutte le misure informative obbligatorie previste ai fini della prevenzione delle frodi;

Parte ricorrente ha replicato che: (i) in data 16/09/2025 ha tentato di bloccare il bonifico alle ore 20:10, senza risultato, essendo intervenuto, anche sulla base di quanto emerso dalla chiamata con il servizio clienti dell'intermediario, il *cut-off* (alle ore 20:00) e cioè essendo stato superato l'orario oltre il quale non sarebbe stato più possibile intervenire sulle operazioni di pagamento effettuate; (ii) ha riprovato il giorno seguente, ovvero in data 17/09/2025, recandosi in filiale, ma senza esito, venendo invece invitato a presentare denuncia; (iii) è, dunque, mancato un tempestivo intervento della banca nel blocco del bonifico; (iv) il truffatore era perfettamente al corrente dell'orario del *cut-off*, informazione a lui ignota.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato, riportandosi alle conclusioni in atti e osservando che il bonifico è stato disposto alle ore 19:30 del 16/09/2025 e, se parte ricorrente avesse letto l'*alert* inviato dalla banca, avrebbe avuto mezz'ora per procedere alla sua revoca.

DIRITTO

Materia del contendere è un bonifico ordinario per l'importo complessivo di € 4.975,00 (ma nel ricorso parte ricorrente ha chiesto il risarcimento della minor somma di € 4.895,00) effettuato il 16/09/2025 alle ore 19:34, come risulta dalla documentazione in atti. Lo svolgimento della truffa è descritto nella denuncia, presentata in data 17/09/2025, dalla quale emerge come detto bonifico sia stato eseguito direttamente da parte ricorrente – sia pur cadendo vittima di un raggio –, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. In particolare, si evince dalle dichiarazioni rese nella citata denuncia che parte ricorrente ha effettuato accesso alla propria *home banking* e quindi disposto il bonifico sul presupposto che in tal modo avrebbe bloccato "*la medesima cifra inserendo nella causale un codice di blocco della stessa*", che gli veniva indicato.

Secondo l'orientamento di questo Arbitro, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione deve considerarsi autorizzata; 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. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni 'sotto dettatura'). Conseguentemente, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato. Del pari, quanto alla condotta delle parti, da esaminare al fine di verificare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità dell'intermediario, non rilevano i profili di sofisticatezza o meno della truffa non essendo necessario il vaglio della colpa grave del cliente. Ciò premesso, questi gli elementi disponibili e rilevanti ai fini del decidere. *In primis* va notato che la frode ha avuto origine da un SMS proveniente dal numero ***504 (non riferibile all'intermediario), con il quale parte ricorrente veniva allertata della pendenza di un pagamento pari a € 368,40; utenza che parte ricorrente contattava con l'obiettivo di bloccare l'operazione, venendo informato di un ulteriore pagamento, pari a € 4.975,00, per il cui blocco effettuava il

bonifico oggetto del contendere. In secondo luogo, risulta agli atti che parte ricorrente si è attivato per il blocco del pagamento effettuato alle ore 19:34 solo dopo le 20.05 del 16.9.2025 (orario indicato, non certo a caso, dal truffatore) e cioè dopo l'orario del cd. *cut off* (e cioè dell'orario entro il quale l'operazione disposta può essere bloccata), orario che normalmente risulta specificato tutte le volte che si procede ad un pagamento tramite bonifico ordinario. Risulta, poi, agli atti che l'intermediario si è attivato per tentare il *recall* del bonifico, che tuttavia non è andato a buon fine per mancanza fondi. Infine, risulta anche la notifica a parte ricorrente alle ore 19:34:21 dell'esecuzione dell'operazione contestata in cui si legge "... *autorizzato bonifico a nuovo beneficiario* con indicazione di IBAN e di importo. Tutte ragioni, queste, ostative all'accoglimento del ricorso.

PER QUESTIMOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE