

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA CIPRIANI

Seduta del 09/03/2026

FATTO

A. Il ricorrente si rivolge all'Arbitro chiedendo il rimborso del controvalore di un bonifico disposto il 03/12/2021 tramite Internet banking, in quanto effettuato nell'ambito di una "truffa online". In particolare, il ricorrente deduce che, dopo essersi reso conto dei aver subito una truffa, si è recato presso la filiale della convenuta e ha chiesto il richiamo dell'operazione. Tale richiesta è stata riproposta tramite mail in data 19/01/2022 e inoltrata all'intermediario beneficiario il 16/08/2022, ricevendo risposta negativa. In questa situazione, il ricorrente contesta all'intermediario convenuto la "mancata diligenza, assistenza e cooperazione con la banca ricevente, nonché una carenza di controlli sul conto beneficiario". Pertanto, il ricorrente chiede il rimborso di € 1.072,12, oltre interessi legali e "eventuali spese sostenute".

B. Costitutosi, l'intermediario precisa che oggetto del ricorso consiste in una richiesta di rimborso relativa ad un'operazione di bonifico che deve qualificarsi come autorizzata ai sensi dell'art. 5 commi 1 e 2 d.lgs. 11/2010, precisando che le operazioni personalmente disposte dal pagatore non sono sottoposte al regime di responsabilità previsto per le operazioni non autorizzate. Ad ogni modo, l'intermediario descrive il processo di funzionamento del servizio di internet banking e dichiara di allegare evidenze da cui risulta la corretta autenticazione tramite device associato al profilo del ricorrente e validazione con fattore biometrico. Pertanto, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

C. Nelle repliche il ricorrente chiarisce di non contestare l'autorizzazione dell'operazione né che il bonifico sia stato disposto senza il suo consenso. Lamenta, invece, una condotta negligente dell'intermediario nella fase successiva alla segnalazione della frode, in particolare nella gestione del richiamo, nella qualità dell'assistenza fornita al cliente, nella cooperazione interbancaria con la banca

beneficiaria, nella “trasparenza e documentazione delle attività svolte”, nell’assenza di evidenze sui controlli antiriciclaggio.

DIRITTO

1. La controversia concerne la richiesta di rimborso di un bonifico, di € 1.072,12, effettuato nell’ambito di una truffa subita dal ricorrente.
2. Preliminarmente, il Collegio osserva che, dalla narrazione dei fatti e dalla documentazione in atti (cfr. denuncia allegata al ricorso) risulta pacifico che il ricorrente ha autorizzato personalmente l’operazione, seppure in favore di un soggetto coinvolto in una frode esterna al pagamento. In particolare, il ricorrente ha dichiarato di avere personalmente eseguito il bonifico contestato, nell’erronea convinzione di provvedere al pagamento di uno smartphone acquistato tramite un sito web. Orbene, il Collegio rileva che – conformemente a quanto affermato per casi analoghi (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 5871/2025; decisione n. 11080/2024; decisione n. 7894/2024; decisione n. 5815/2024) - la ricostruzione dei fatti e gli elementi riportati dallo stesso ricorrente conducono a ritenere inapplicabile la disciplina prevista dal d.lgs. n. 11/2010 per le ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento; infatti, è pacifico che l’operazione in esame sia stata conclusa personalmente dal ricorrente, sebbene in virtù del raggio subito.
3. Nel caso in esame, non appare nemmeno configurabile a carico del PSP una responsabilità concorrente sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, il che potrebbe verificarsi in concreto, secondo le posizioni più recenti condivise dai Collegi, quando emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell’intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:
 - a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all’utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
 - b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
 - c) mancato rilievo di indizi di frode (di cui all’art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112), nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell’effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Il Collegio osserva che nessuna di queste ipotesi ricorre nel caso di specie.

4. Con riferimento alla doglianza relativa al mancato recall dell’operazione contestata da parte dell’intermediario, il resistente ha dedotto di essersi tempestivamente attivato nel richiedere il recall del bonifico e ha allegato specifica evidenza, dalla quale emerge che la relativa procedura di richiamo è stata regolarmente attivata.

In ogni caso, il Collegio rammenta che, una volta divenuto irrevocabile l’ordine di pagamento, il rimborso dell’operazione è subordinato al consenso del beneficiario (cfr. Collegio di Bari, decisioni n. 7363/2024, n. 15198/2022 e Collegio di Milano, decisione n. 16506/2022) e, tuttavia, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest’ultimo (Collegio di Napoli, decisione n. 21846/2021).

5. Infine, in sede di repliche, il ricorrente lamenta il non corretto adempimento degli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio.

Orbene, di là dal fatto che la doglianza è stata presentata per la prima volta in sede di repliche, si deve ricordare che, secondo l’orientamento condiviso dai Collegi, la disciplina c.d. antiriciclaggio (cfr. art. 42, d.lgs. n. 231/2007) prevede la possibilità di astensione dall’esecuzione delle operazioni esclusivamente nel caso di impossibilità ad effettuare l’adeguata verifica della clientela e giammai in presenza di sospetti che sia in corso, tentata o compiuta una operazione di riciclaggio o che vi siano anomalie indicative di tali circostanze (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 13234/24; decisione n. 3833/25).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE