

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di essere stato vittima di una truffa, in particolare in data 17/11/2025 avrebbe ricevuto un SMS che lo informava di un bonifico in uscita sul conto corrente a sé intestato, con l'indicazione di contattare un numero di telefono se non avesse riconosciuto l'operazione. Alla chiamata effettuata al numero indicato nel messaggio rispondeva un sedicente maresciallo dei carabinieri che lo informava che era in corso una truffa ai danni del ricorrente e che, sebbene avessero bloccato il bonifico in uscita, al fine di cogliere sul fatto il frodatore sarebbe stato necessario che il ricorrente si recasse in una filiale della propria banca per effettuare un bonifico di €10.500,00 in favore di un IBAN dei carabinieri ma intestato a un soggetto terzo "fittizio". Inoltre, il sedicente maresciallo informava il ricorrente che l'operazione in corso era segreta. Tuttavia, all'orario in cui il ricorrente si è recato in banca per effettuare il bonifico istantaneo alle coordinate indicategli dal frodatore, non era più possibile effettuare operazioni di sportello. Pertanto, il ricorrente veniva invitato dall'operatore di agenzia a effettuare il bonifico in autonomia tramite app. Il ricorrente riferisce di aver tentato di disporre il bonifico online mentre si trovava ancora nei locali della banca ma di non esserci riuscito; a questo punto sarebbe venuta in suo soccorso la direttrice dell'agenzia che verificava che le due lettere iniziali dell'IBAN in possesso del ricorrente fossero errate e, ottenute rassicurazioni dal ricorrente sulla parentela di quest'ultimo con il beneficiario del bonifico, lo aiutava a digitare il corretto IBAN. Una volta confermata l'operazione al frodatore, quest'ultimo chiedeva al ricorrente di effettuare un altro bonifico sullo stesso IBAN, previo giroconto dei fondi necessari da un altro conto corrente intestato al ricorrente presso un diverso intermediario. Questa seconda disposizione di bonifico veniva tuttavia impedita dal

blocco del conto operato dall'intermediario del ricorrente per sospetta truffa. A questo punto il ricorrente, rintracciato il numero verde della banca da una precedente comunicazione ricevuta, si avvedeva della truffa. L'intermediario ha tentato il recupero del bonifico di € 10.500,00 ma senza successo. Tuttavia, in data 10/12/2025, al ricorrente venivano restituiti € 5.584,52 dalla banca beneficiaria dell'operazione fraudolenta. Respinto il reclamo, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro per chiedere la restituzione della somma di € 4.915,48, pari alla differenza tra l'importo del bonifico e quanto corrisposto dalla banca del beneficiario. In particolare, il ricorrente lamenta che la direttrice dell'agenzia della propria banca avrebbe dovuto insospettirsi dal chiaro stato di confusione mentale e agitazione in cui egli versava quando si è recato in banca per effettuare il bonifico, nonché dell'urgenza e dell'importo insolitamente alto dell'operazione di bonifico richiesta.

L'intermediario riferisce che dalla denuncia sporta dal ricorrente emergerebbe una palese condotta colpevole dello stesso, il quale ha assunto comportamenti incauti tali da spingerlo a eseguire spontaneamente un bonifico di euro 10.500,00 in favore di un soggetto sconosciuto. Inoltre, l'intermediario eccepisce di non essere a conoscenza di alcuno stato di vulnerabilità o alterazioni dello stato psicologico del ricorrente e, in ogni caso, trattandosi di operazioni personalmente disposte ed autorizzate da parte ricorrente non sarebbe applicabile il d.lgs. 11/2010. Infine, l'intermediario sostiene che l'operatore della filiale, non edotto dell'operazione richiesta, ha meramente riferito che lo sportello di cassa fosse chiuso, non risultando alcuna collaborazione tra l'operatore della filiale e il cliente nell'esecuzione del bonifico.

DIRITTO

L'operazione non autorizzata contestata è un bonifico di € 10.500,00 eseguito online tramite app a valere sul conto corrente intestato al ricorrente. Tuttavia, quest'ultimo richiede la restituzione della somma di € 4.915,48, pari alla differenza tra l'importo del bonifico e quanto corrisposto dalla banca del beneficiario.

Da quanto riferito dal ricorrente in sede di denuncia, emerge che in data 17/11/2025 ha ricevuto un SMS sul proprio numero di cellulare da un'utenza privata, che lo informava di un bonifico in uscita dal suo conto di € 2.580,00. Tale comunicazione conteneva anche l'indicazione di un numero di cellulare da contattare per bloccare l'operazione. Il ricorrente ha chiamato il numero indicato nel messaggio e al telefono ha risposto un soggetto che si è qualificato come maresciallo, il quale gli ha riferito che era in corso un'indagine presso la filiale dell'intermediario. Così, su invito del sedicente maresciallo, il ricorrente si è recato presso una sede della banca ed effettuare dei bonifici ad un conto intestato alle forze dell'ordine sotto nome fittizio, indicando contestualmente il codice IBAN intestato a tale R*** B*** e gli importi da versare. Il bonifico sarebbe dovuto essere istantaneo, di € 10.500,00, con la causale "aiuto finanziamento familiare". Conclusa l'operazione, il finto maresciallo ha chiesto al ricorrente di effettuare un giroconto, così da provvedere ad eseguire un ulteriore bonifico a favore dello stesso soggetto precedentemente indicato, ma in fase di tale secondo tentativo di bonifico, la banca ha bloccato il pagamento per sospetta truffa. Il ricorrente ha perciò contattato il reale numero di assistenza dell'intermediario prendendo atto di essere stato truffato.

Da quanto emerso, deve trovare accoglimento l'eccezione sollevata dall'intermediario secondo la quale l'operazione di bonifico è stata eseguita personalmente dal ricorrente e pertanto non rientra nella disciplina dell'art. 11 D.lgs. n. 11/2010. Sul punto si evidenzia che, per costante interpretazione dei Collegi, la normativa speciale PSD2 prescinde dalla nozione civilistica di "consenso", e dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP; pertanto, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale, come ad esempio nel caso in cui il ricorrente si limita all'inserimento di un solo fattore di autorizzazione, la transazione non va intesa come autorizzata. Al contrario, quest'ultima ipotesi si determina quando l'operazione è eseguita

per intero dal pagatore, inserendo tutti gli elementi dell'operazione e i fattori di autenticazione, anche qualora non sia consapevole di star disponendo una transazione. Nel caso in esame, da quanto allegato in atti e dalle dichiarazioni confessorie del ricorrente, emerge chiaramente che quest'ultimo abbia eseguito personalmente e consapevolmente l'operazione, seppur a fronte di raggiri operati da malfattori. Risulta perciò inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD2).

Nei casi di operazioni autorizzate personalmente per intero dal pagatore, si prescinde dalla prova da parte del prestatore dei servizi di pagamento sulla sussistenza della *Strong Customer Authentication* in quanto non è comunque configurabile una responsabilità oggettiva del prestatore di servizi. Rimane in capo al Collegio la possibilità di rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di 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, nel caso di mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, nel caso in cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore o nel caso di mancato rilievo di indici di frode.

Nel caso in esame nessun addebito può riconoscersi all'intermediario, dal momento che in sede di inserimento della prima disposizione di bonifico da parte del ricorrente, la direttrice della banca ha chiesto conferma al cliente della parentela che lo legava al beneficiario del bonifico, per scongiurare tentativi di truffa e si è adoperato per bloccare il conto al momento del tentativo del cliente di effettuare un secondo bonifico.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE