

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) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 1° dicembre 2025 espone quanto segue:

- In data 10/09/2025 alle ore 17:39 riceveva un SMS da un numero di cellulare che sembrava provenire dall'intermediario in quanto recava la dicitura "servizio antifrode";
- con l'SMS gli veniva comunicato che l'operatività della sua carta stava per essere bloccata e che occorreva chiamare il numero che seguiva;
- a questo punto provvedeva a chiamare il numero al quale rispondeva un sedicente operatore del servizio antifrode;
- il sedicente operatore gli inviava delle notifiche sull'App dell'intermediario volte ad accertare la sua identità che riportavano degli spazi vuoti su cui inserire dei codici pervenuti via SMS;
- dopo l'inserimento, procedeva ad autorizzare delle PUSH arrivate sull'App;
- a questo punto parlava con un secondo operatore, il quale gli riferiva che aveva ricevuto per sbaglio un accredito di € 14.047,39 destinato alla figlia di una signora anziana poco pratica dell'Home-banking;
- provvedeva a controllare la lista movimenti e constatava che tale accredito era effettivamente presente;

- l'operatore gli riferiva che era necessario effettuare una procedura più rapida e snella di storno e riaccredito alla effettiva beneficiaria;
- su indicazioni dell'operatore, si recava allo sportello più vicino e provvedeva ad eseguire un bonifico per € 13.900,00;
- in data 11/09/2025 veniva contattato nuovamente dal secondo operatore, il quale gli comunicava che a causa di un vincolo sul conto corrente della destinataria, era stato possibile solo accreditarle € 9.000,00;
- era necessario quindi effettuare un nuovo bonifico pari ad € 4.900,00 con destinatario un congiunto della signora;
- si avvedeva quindi di essere stato vittima di una truffa in quanto constatava dall'estratto conto cartaceo che i bonifici effettuati in realtà erano dei rimborsi di buoni dematerializzati operati dagli interlocutori;
- procedeva a presentare denuncia presso le Autorità;
- presentava reclamo all'intermediario in data 15/09/2025, che veniva riscontrato negativamente;
- precisa che in data 17/10/2025 riceveva un accredito pari ad € 3.580,45 da ignoto.

Chiede, pertanto, il rimborso dell'importo complessivo di € 15.219,45 pari appunto alla somma dei bonifici disconosciuti (€ 13.900,00 + € 4.900,00) meno il riaccredito di € 3.580,45, oltre alle spese della procedura e i compensi legali.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente è stato vittima di manipolazione che lo ha indotto a realizzare personalmente le operazioni recandosi in filiale ed utilizzando il codice PIN;
- il cliente per poter disporre le operazioni contestate, ha provveduto ad autorizzare due operazioni di rimborso di buoni fruttiferi postali pari ad € 13.950,00 ed € 5.000,00;
- la ricorrente ha provveduto ad inoltrare richiesta di richiamo ai beneficiari delle operazioni contestate, ricevendo tuttavia esito negativo;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto attuate con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha eseguito personalmente le operazioni seguendo le istruzioni impartite dai truffatori;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il cliente precisa non essere in discussione che abbia posto in essere personalmente le due operazioni di bonifico e ricarica, ma ciò assume essere stato reso possibile da una precedente attività fraudolenta da parte dei truffatori, i quali hanno trasferito i Buoni Dematerializzati dalla loro collocazione originaria alle liquidità presente sul conto corrente, facendo così apparire quello che è stato indicato come l'accredito (per € 14.047,39) errato, da restituire; senza lo spostamento di € 14.047,39 e di € 4.900,00 dai Buoni

Dematerializzati, le operazioni fraudolente non avrebbero potuto realizzarsi per mancanza di liquidità sul conto; non ha mai autorizzato le predette operazioni prodromiche né ha comunicato i propri codici. Aggiunge, inoltre che poco prima dei fatti qui denunciati, aveva subito la clonazione della carta con sottrazione indebita dell'importo di € 120,00 ed ha subito successivamente ulteriori operazioni fraudolente, di cui l'intermediario ha disposto un rimborso esiguo.

L'intermediario, in sede di controrepliche, richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di due operazioni di bonifico eseguite il 10 settembre 2025, alle ore 18:43, per € 13.900,00 e l'11 settembre 2025, alle ore 12:27, per € 4.901,00.

È in atti la denuncia presentata dal cliente in data 11/09/2025 e successiva integrazione del 04/11/2025.

In via preliminare deve rilevarsi che nel ricorso si fa riferimento alla denuncia-querela presentata dal cliente contro ignoti per il reato di truffa e si ricava che è stato aperto un fascicolo al riguardo presso la Procura.

A fronte di tali risultanze la dichiarazione del cliente (effettuata attraverso risposta a domanda in tal senso contenuta in un modulo compilato al deposito del ricorso) di non aver sottoposto la controversia all'autorità giudiziaria, appare contraddittoria.

Nondimeno la circostanza dell'avvio di un procedimento penale non rappresenta ostacolo all'esame del ricorso non configurandosi perciò soltanto un problema di litispendenza.

Se è vero, infatti, che le Disposizioni ABF (Sez. I, par. 4) stabiliscono: "*Non possono essere inoltre proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria [...]*", è vero pure che sul punto, l'orientamento dell'Arbitro è nel senso di escludere la sussistenza della litispendenza nel caso in cui l'anteriore proposizione dell'azione innanzi all'autorità giudiziaria, pur risultando correlata alla vicenda sottoposta all'Arbitro, non coinvolge l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto e ha ad oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel giudizio ordinario; in tale circostanza infatti, non sussistendo un rapporto di coincidenza né soggettiva né oggettiva, tra i due giudizi non vi sarebbe rapporto di alternatività. Pertanto, questo Collegio reputa di escludere la sussistenza della litispendenza.

Passando, dunque, al merito si osserva quanto segue.

È pacifico che le operazioni di bonifico oggetto di disconoscimento sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio e seguendo le indicazioni impartitegli al telefono da un soggetto sconosciuto, qualificatosi come operatore antifrode – ha personalmente disposto i due bonifici, nella convinzione di restituire somme accreditate sul proprio conto per errore da terzi.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa 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"). *A fortiori* vi rientrano quelle che, come accaduto nel caso in esame, sono state eseguite nella assoluta consapevolezza di disporre un bonifico, se pure al fine di restituire denari erroneamente ricevuti in conto.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora 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 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 realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre nel caso di specie, in quanto, benché le operazioni siano state disposte allo sportello, il cliente non ha contestato un comportamento inadeguato dell'operatore, al quale non rimprovera la mancata identificazione della frode in corso non essendovi evidentemente elementi per formulare doglianze in tal senso.

Ciò posto, il cliente contesta all'intermediario di avere potuto realizzare le dette operazioni in quanto, con un'attività fraudolenta da parte dei truffatori precedente alle disposizioni disconosciute, erano stati rimborsati i Buoni Dematerializzati, facendo apparire sul conto corrente la liquidità necessaria e in particolare quello che gli era stato indicato come l'accredito (per € 14.047,39) errato, da restituire.

Ebbene dalla documentazione in atti si ricava che il cliente per poter eseguire le operazioni contestate ha dovuto autorizzare due operazioni di rimborso di BFP pari ad € 13.950,00 ed € 5.000,00. Tuttavia, tali importi, di cui è prodotta evidenza da parte dell'intermediario non corrispondono alle cifre, pari ad € 14.047,39 ed € 4.990,00, indicate dal cliente e dalla lista movimenti da esso prodotta. In ogni caso, si tratta di operazioni la cui esecuzione non comporta una diminuzione patrimoniale per il cliente e che, peraltro, non sono state oggetto di disconoscimento.

Invero, non possono sussistere dubbi in ordine alla circostanza che la truffa si sia potuta consumare per la grave negligenza e imprudenza del ricorrente, il quale ha eseguito in maniera

pedissequa le richieste dei truffatori disponendo i pagamenti verso beneficiari sconosciuti e inserendo causali non riconducibili alla restituzione di importi erroneamente accreditati.

A fronte di tale colpevole comportamento da parte del cliente non si riscontra una responsabilità dell'intermediario.

Invero quest'ultimo ha offerto prova di avere introdotto anche un ulteriore strumento di tutela per il cliente in caso di operazioni effettuate presso lo sportello, ma dietro raggio. Sul *pad* di firma, al fine di rendere ulteriormente edotta l'utenza in merito alle disposizioni di pagamento, viene visualizzato un messaggio univoco, di cui l'intermediario fornisce fac simile e allegando evidenza del giornale di fondo, l'intermediario fornisce prova della validazione da parte del ricorrente delle comunicazioni antifrode relative alle operazioni di € 13.900,00 e € 4.901,00.

Infine, la natura e il numero delle operazioni disconosciute esclude il configurarsi di indici di frode.

Da tutto quanto esposto segue che non può essere attribuita responsabilità all'intermediario per la truffa subita dal cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE