

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	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 09/04/2026

FATTO

Parte ricorrente riferisce di essere stata vittima di truffa telefonica tramite *phishing*, nell'ambito della quale è stata convinta ad inserire diversi bonifici da APP di diversi intermediari. Afferma che i sistemi di prevenzione delle frodi hanno funzionato nel caso di altri due intermediari, bloccando i pagamenti non appena inseriti, ma per l'intermediario convenuto un bonifico di € 16.211,00 andava a buon fine. Riferisce di aver chiesto al servizio clienti i dettagli dei bonifici bloccati, senza tuttavia riceverli. In questa sede chiede “*approfondimenti in merito all’operatività online posta in essere il 30/10/2025*” e di avere “*chiarezza*” perché i “*sistemi di prevenzione frodi hanno funzionato fino a un certo punto*”.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Preliminarmente rileva che non comprende quali siano le violazioni sottese alla richiesta formulata in ricorso e pertanto ritiene che il ricorso debba essere dichiarato inammissibile anche perché la domanda, del tutto generica e indeterminata, sottende una richiesta di natura consulenziale. Quanto al merito evidenzia la dichiarazione di natura confessoria di parte ricorrente che ha ammesso di aver essa effettuato le operazioni cui si riferisce la presente iniziativa seguendo le istruzioni del frodatore con l'effetto che, nella specie, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010. Riferisce, inoltre, quanto segue: (a) 3 operazioni di bonifico istantaneo inserite da parte ricorrente alle ore 12.18, 12.30 e 13.33 del 30/10/2025 per un importo complessivo pari a € 52.531,00 sono state intercettate prima che ne venisse

autorizzata l'esecuzione; (b) in particolare, per tutte e tre le citate disposizioni, inserite all'interno della propria Area Personale della sua APP, parte ricorrente è stata invitata a contattare il Servizio Clienti al fine di fornire ulteriori chiarimenti mediante apposito messaggio visualizzato all'interno della propria APP; (c) parte ricorrente ha contattato il Servizio Clienti alle ore 13.41 e chiesto con insistenza di sbloccare le operazioni intercettate comunicando di essere lei stessa a richiederne l'esecuzione con la finalità di acquistare un immobile; (d) in tale occasione, l'operatore ha illustrato i rischi connessi all'esecuzione delle operazioni e i possibili scenari di frode e chiesto l'autorizzazione ad effettuare una video chiamata di identificazione, richiesta a cui parte ricorrente non ha acconsentito interrompendo la chiamata in corso; (e) i citati 3 bonifici istantanei non sono stati portati a termine, non essendo stato completato l'intero processo di verifica sopra citato; (f) il bonifico di € 16.216,00 andato a buon fine alle ore 12.27 in quanto regolarmente completata ed autorizzata dall'ordinante mediante il corretto inserimento del doppio fattore di autenticazione in possesso unicamente di parte ricorrente.

Parte ricorrente ha replicato quanto segue: (i) alla sua richiesta di essere informata riguardo a importo e ora dei bonifici fraudolenti le veniva risposto che i dati erano nella lista movimenti dell'APP, ma in APP nonché nella lista movimenti consegnatale in filiale risultava solo il bonifico andato a buon fine. Dagli altri due intermediari coinvolti ha ricevuto telefonate dai rispettivi funzionari della sicurezza il giorno stesso e le *email* coi dettagli dei bonifici bloccati il 31/10/2025; (ii) il 30/10/2025 nell'arco di 12 minuti risultano effettuati n. 3 bonifici: n. 1 bonifico alle ore 12:18, bloccato; n. 1 bonifico alle ore 12:27 di € 16.211,00 andato a buon fine; n. 1 bonifico alle ore 12:30, bloccato; (iii) l'importo di tale bonifico rappresentava il 75% della disponibilità presente in quel momento sul conto corrente pari a € 21.361,00; (iv) un ulteriore bonifico delle ore 13:33 veniva bloccato da lei stessa; (v) dalle ore 12:32 la procedura di autorizzazione dei bonifici non è più avvenuta, come di solito, tramite PIN personale e OTP, bensì con *Secure Call* al numero 800* e digitazione di un doppio codice; (vi) alle 13:29 prendeva consapevolezza della truffa e alle 13:35 telefonava all'intermediario su pressione dei truffatori per lo sblocco del bonifico, che lei stessa aveva volontariamente bloccato non digitando il doppio codice: in tale occasione riferiva all'operatrice del Servizio Clienti le parole dettate dal truffatore e poi troncava bruscamente la chiamata sperando di far capire all'operatrice che si trovava in difficoltà; (vii) tuttavia, dopo il blocco del codice cliente, da lei stessa effettuato alle 14:01, poteva ancora entrare nell'APP di *home banking* ed eseguire operazioni tramite *Secure Call*, come, invece avrebbe dovuto essere; (viii) i truffatori, sin dall'inizio, sembravano al corrente della disponibilità del suo conto corrente e dell'esistenza e disponibilità del suo conto deposito.

L'intermediario replica a sua volta per sottolineare che nulla è stato aggiunto al corretto inquadramento della vicenda oggetto del ricorso: non essendo stato chiarito quale sia l'oggetto della domanda che resta generica e indeterminata e sottende ancora una richiesta di natura consulenziale conseguentemente inammissibile. Aggiunge, poi, che: (a) nessuna responsabilità può essere addebitata alla banca la quale, sulla base delle analisi tecniche e delle evidenze informatiche già allegate in sede di controdeduzioni, da cui risulta che l'operazione di bonifico del 30/10/2025 è stata correttamente eseguita ed autorizzata in ottemperanza alla normativa vigente in materia mediante autenticazione forte; (b) la frode oggetto del contendere rientra tra quelle compiute tramite la tecnica denominata *social hacking* in cui la cliente dispone personalmente le diverse operazioni suggerite dal frodatore: dunque la responsabilità degli eventi oggetto di controversia è da ascrivere interamente a parte ricorrente; (c) oltre all'unica operazione di bonifico portata a termine in data 30/10/2025, altre 3

bonifici sono stati bloccati nell'ambito della propria attività di monitoraggio finalizzate a garantire la massima tutela della clientela, ma parte ricorrente, diversamente da quanto affermato nelle repliche, ha contattato il Servizio Clienti, per chiedere con insistenza di sbloccarle dichiarando espressamente di volerle eseguire essendo connesse all'acquisto di un immobile; (d) è dunque esclusivamente grazie all'intervento tempestivo della banca e del personale addetto che ha illustrato alla cliente i rischi connessi all'esecuzione delle operazioni e i possibili scenari di frode, che tali trasferimenti — per un importo complessivo pari a € 52.531,00 — non sono stati portati a termine; (e) solo quando parte ricorrente si è resa conto della frode subita e ne ha dato comunicazione alla banca, è stato possibile bloccare i codici dispositivi e quindi non è stato più consentito alcun accesso né eseguita alcuna operazione, come comprovato dai *log*; (f) non corrisponde al vero che fosse possibile operare dopo il blocco tramite *secure call* al numero 800* con digitazione di un doppio codice: tale modalità operativa non è mai stata adottata dalla banca e il numero indicato non risulta in alcun modo riconducibile ad essa; (g) il limite di operatività del 75% della liquidità disponibile sul conto.

DIRITTO

In via preliminare va esaminata l'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dell'intermediario in ragione della indeterminatezza e genericità delle domande e della loro natura consulenziale. L'eccezione, in una prospettiva di interpretazione complessiva della domanda anche alla luce degli scambi antecedenti a questa fase, non ha pregio per le ragioni che seguono. E' vero che parte ricorrente nel modulo del ricorso rimanda per la domanda agli allegati tra cui il "*Testo ricorso*" espone brevemente i fatti e poi specifica che chiede all'Arbitro "*approfondimenti in merito all'operatività online posta in essere il 30/10/2025*", avendo effettuato diversi tentativi di bonifico precedenti a quello andato a buon fine, di cui non ha evidenza né sull'APP né sulla casella *email* né tra gli SMS. Tuttavia, anche se agli atti non consta copia del reclamo, dal riscontro fornito dall'intermediario si può desumere che parte ricorrente ha disconosciuto l'operazione oggi contestata e ne aveva richiesto il rimborso, nel contesto della sua esecuzione inframezzata da ulteriori tre bonifici, aventi analoghe caratteristiche ed eseguiti sia prima sia dopo l'operazione andata a buon fine, questi tre tempestivamente bloccati dai sistemi antifrode. Dunque, pare potersi dire che, parte ricorrente, non assistita da un legale, non comprendendo come mai analogo blocco non sia stato disposto, intenda chiedere a questo Collegio quanto meno l'accertamento della legittimità della condotta dell'intermediario se non anche il suo rimborso.

Venendo al merito, risulta agli atti che ciò di cui si discute è un bonifico istantaneo di € 16.216,00 (commissioni incluse) disposto dalla stessa parte ricorrente il 30/10/2025 alle ore 12.27. La denuncia in atti presentata lo stesso giorno alle ore 18:41 conferma il racconto di cui al ricorso con qualche specificazione e cioè che (i) la truffa è partita da un SMS ricevuto il 30/10/2025 alle ore 11:49 da parte di intermediario diverso da quello convenuto, con il quale veniva informata di una richiesta di pagamento di € 4.850,00 e che nel caso in cui non fosse stata lei ad autorizzarlo doveva chiamare il numero 02*07. Al numero indicato nell'SMS, che parte ricorrente chiamava, rispondeva un sedicente operatore dell'intermediario diverso dalla convenuta, il quale le riferiva che sarebbe stata chiamata dalla sua banca. A questo punto veniva contattata da un sedicente operatore della sua banca (quella qui convenuta) dal numero 02*41, il quale le riferiva a sua volta che sarebbe stata contattata dal comando provinciale dei carabinieri. Contatto che veniva acceso dal numero 0342*: questa volta il sedicente

dirigente del comando provinciale carabinieri le riferiva che avrebbe ricevuto nuovamente la chiamata della sua banca invitandola a seguire tutto l'*iter* che le sarebbe stato proposto, al fine di stornare i capitali sottratti. Ed è così che contattata dal sedicente direttore della Banca d'Italia, servizio sicurezza, dallo stesso numero che la aveva chiamata in precedenza 02*41 veniva guidata nell'effettuazione di vari bonifici dai suoi n. 3 conti (dei quali, uno acceso presso la convenuta e n. 2 presso altri intermediari). A questo punto, poiché non riusciva ad operare tramite la propria APP di *home banking*, su richiesta del sedicente direttore faceva effettuare a suo marito una videochiamata attraverso APP di messaggistica al numero *350, durante la quale il marito mostrava lo schermo del telefono della moglie al sedicente direttore. A questo punto, per effetto dei raggiri subiti, parte ricorrente effettuava diversi bonifici a favore di terzi sconosciuti: un bonifico dal suo conto presso altro intermediario di € 43.700,00 bloccato dalla stessa banca; un secondo bonifico da altro suo conto presso altro intermediario di € 22.721,31, bloccato dalla stessa banca; un terzo bonifico dal suo conto presso la convenuta di € 16.211,00, andato a buon fine oltre ad altri non meglio precisati (e cui fa riferimento nella domanda proposta nel quadro dei 'chiarimenti' richiesti).

Dal racconto appare pacifico che tutte le citate operazioni e quindi anche quella andata a buon fine presso l'intermediario convenuto sono state eseguite personalmente ed integralmente da parte ricorrente, la quale – cadendo vittima di un raggio – ha seguito le istruzioni del frodatore. Dunque, nella specie l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata e, 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 e non si procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Ne consegue che l'unico aspetto da verificare attiene agli eventuali profili di responsabilità dell'intermediario in termini di mancata identificazione del tentativo di frode in corso. A tal proposito rilevano le seguenti considerazioni.

L'operazione contestata è stata eseguita in data 30/10/2025 alle ore 12.27 e di essa parte ricorrente ha ricevuto la notifica di esecuzione subito dopo via SMS al proprio recapito telefonico. Tale SMS specificava importo e beneficiario.

Secondo parte ricorrente dalle ore 12:32 in poi la procedura di autorizzazione dei bonifici non sarebbe avvenuta, come di solito, tramite PIN personale e OTP, bensì con *Secure Call* al numero 800* e digitazione di un doppio codice. Tuttavia, tale numero non pare corrispondere all'intermediario e quindi la circostanza pare poco verosimile.

Si apprende, poi, dalla ricostruzione dei fatti di cui in denuncia (ribadita in sede di repliche) che parte ricorrente si sarebbe resa conto della truffa alle 13:29 del 30/10/2025 e quindi avrebbe telefonato al Servizio Clienti dell'intermediario convenuto alle 13.35 per richiedere lo sblocco di un bonifico da lei stessa bloccato (non avendo correttamente digitato il doppio codice). La ricostruzione del contenuto di tale telefonata non è pacifica al pari del suo orario, dandone le parti due diverse versioni. Ciò che coincide è che ad un certo punto della conversazione (qualsiasi sia l'orario in cui è intervenuta) parte ricorrente ha deciso di troncare bruscamente la comunicazione: secondo parte ricorrente sperando di far capire all'operatrice che si trovava in difficoltà; secondo l'intermediario perché il personale addetto avrebbe chiesto a parte ricorrente l'autorizzazione ad effettuare una video chiamata di identificazione

dopo che, a fronte dell'insistenza nella richiesta di sblocco delle operazioni intercettate in quanto connesse all'acquisto di un immobile, le erano stati illustrati i possibili scenari di frode. Sta di fatto, comunque, che la mancata prosecuzione della conversazione per iniziativa di parte ricorrente non ha consentito la verifica della reale volontà di parte ricorrente da parte del personale dell'intermediario e che all'ora della telefonata l'operazione oggetto del contendere – un bonifico urgente – era già stato autorizzato da parte ricorrente.

In correlazione ad eventuali indizi della frode in corso va ricordato che se è vero che il 30/10/2025 nell'arco di 12 minuti risultano effettuati n. 3 bonifici - uno alle ore 12:18; uno alle ore 12:27 ed uno alle 12:30 e che un ulteriore bonifico è stato tentato alle ore 13:33 - d'altra parte è anche vero che il primo ed il terzo bonifico, rispettivamente di € 14.550,00 e di € 4.981,00 sono stati bloccati dai sistemi di monitoraggio dell'intermediario per 'rischio elevato' al pari di quello delle 13:33 per € 33.000,00.

Quanto alla telefonata al Servizio Clienti dell'intermediario dal registro chiamate prodotto da parte ricorrente non risulta confermato l'orario delle 13.35, essendo tuttavia pacifico che ad un certo punto la chiamata vi sia stata, come è anche confermato dal fatto che il conto è stato bloccato – su richiesta di parte ricorrente - alle ore 14.01 (e difatti dalle 14:00 alle 14:57 i *log* non rilevano alcuna attività).

Anche il tema dei massimali contrattuali non vale a riconoscere una responsabilità dell'intermediario dal momento che da quanto prodotto risulta che il limite era fissato a € 50.000,00 per ciascuna operazione effettuata tramite canali internet.

Infine, risulta agli atti la richiesta di *recall* del bonifico in contestazione inserita a sistema dall'intermediario alle ore 16:07 dello stesso 30/10/2025, rifiutata dal beneficiario in data 04/11/2025.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE