

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Con ricorso del 19 novembre 2025, il ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 16 settembre 2025, di essere stato oggetto di frode informatica consistente nella realizzazione di investimenti in criptovalute, la cui effettuazione era possibile solo attraverso l'esecuzione di bonifici verso nota piattaforma di trading online. A tal fine, sulla base delle indicazioni fornite telefonicamente dai truffatori, ha eseguito, tra l'11 giugno e il 10 settembre 2025, n. 6 (sei) bonifici online, per un importo complessivo

pari a € 16.025,85, attraverso accesso in APP ai servizi di internet banking dell'intermediario convenuto. Di conseguenza, disconoscendo gli addebiti registrati sul proprio conto corrente sopra evidenziati, parte ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 16.025,85 relativa alle operazioni di pagamento contestate e disconosciute, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare alla banca, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione delle operazioni in oggetto, evidenziando inoltre come i menzionati pagamenti siano stati personalmente e volontariamente eseguiti dal ricorrente, che si è reso responsabile di una condotta gravemente imprudente. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. Si tratta, in particolare, di n. 6 (sei) bonifici online, di importo complessivo pari a € 16.025,85, disposti tra l'11 giugno 2025 e il 10 settembre 2025. Le suddette operazioni sono state eseguite direttamente da parte ricorrente mediante accesso in APP all'area riservata dei servizi di internet banking dell'intermediario convenuto. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrebbe essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Senonché, dall'analisi della documentazione versata in atti, con riferimento alla dinamica della truffa di cui è ricorso, non è contestata la circostanza che il cliente dichiarò chiaramente di aver dato seguito alle indicazioni ricevute dai truffatori, effettuando personalmente le menzionate transazioni online, per l'importo complessivo di euro 16.025,85, credendo di effettuare una serie di operazioni di pagamento strumentali alla generazione della provvista necessaria per operare su una piattaforma di trading online di criptovalute che prometteva elevati rendimenti. Il cliente, quindi, sia pure cadendo vittima di un raggirò, ha personalmente eseguito le istruzioni date dai truffatori che hanno portato al perfezionamento dei suddetti bonifici online, successivamente contestati e disconosciuti. Orbene, in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggirò subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, ex art. 10 D. Lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrate nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2419/2025, n. 432/2023 e n. 12726/2022; Collegio di Roma, Decisione n. 8538/2021). Pertanto, in caso di operazioni compiute direttamente dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, non sussistendo i presupposti previsti dalla PSD II per il rimborso della somma richiesta da parte

ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 638/2025, n. 13472/2023 e n. 15827/2022; Collegio di Bari, Decisione n. 6757/2025). Conseguenza pertanto il rigetto del ricorso, anche in relazione all'assenza, nel caso di specie, di comportamenti o atti tali da consentire di far configurare una responsabilità concorrente a carico del prestatore di servizi di pagamento (PSP) secondo le norme di diritto comune, proprio in relazione alla natura della truffa di cui è ricorso, nella quale, secondo la consolidata giurisprudenza dell'Arbitro, l'unico obbligo che grava sull'intermediario è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono solo quelli relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 14351/2022 e n. 24573/2019; Collegio di Roma, Decisione n. 6531/2016; Collegio di Coordinamento, Decisioni n. 1259/2014 e n. 1260/2014).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE