

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 08/04/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo del 3 novembre 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario il 20 novembre seguente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con ricorso del 9 dicembre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 3.970,00 corrispondente all'importo di una operazione di pagamento effettuate in seguito a una frode perpetrata ai suoi danni. Rileva in particolare di essere stato contattato da un'utenza telefonica riconducibile all'intermediario, venendo informato in termini apparentemente professionali appropriati e corretti di un bonifico anomalo e quindi invitato ad accedere all'*home banking* tramite app e inserendo il nominativo della beneficiaria e un codice inviatogli tramite SMS. Succedendosi ulteriori avvisi di bonifici anomali si avvedeva della frode e si recava dall'intermediario, ove veniva informato che anziché bloccare il bonifico lo aveva inavvertitamente autorizzato. Avendo sporto denuncia, solo a distanza di 12 giorni veniva convocato in filiale per richiedere il richiamo del bonifico, ma si rifiutava di sottoscrivere il documento, il quale conteneva altresì una dichiarazione di esonero e manleva da responsabilità a favore della banca. Conclude rilevando che, trattandosi di *spoofing*, è ravvisabile una responsabilità del correntista esclusivamente in presenza di una sua condotta gravemente colposa, la

quale non sussiste nel caso concreto, dato che non aveva comunicato all'interlocutore alcuna credenziale per l'accesso al suo conto corrente e stigmatizzando la condotta dell'intermediario che si ampiamente disinteressato della sua tutela e ha invece tentato di utilizzare il richiamo del bonifico per esonerarsi dalla responsabilità..

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 30 gennaio 2026 rileva quanto segue: l'operazione consiste in un bonifico ordinario di € 3.970,00 eseguito dal ricorrente tramite la banca *online* alle ore 16:24 dell'08 ottobre 2025, come affermato dallo stesso ricorrente che ha dichiarato di aver seguito le indicazioni di un terzo al fine ipotetico di bloccare bonifici anomali in uscita, accedendo all'app ed eseguendo autonomamente l'operazione contestata. Ne deriva l'inapplicabilità della normativa PSD2. Trattandosi di bonifico infrabanca, l'operazione veniva eseguita in tempo reale e non risultava annullabile, come da informativa in app. Nondimeno, ha tentato di richiamare il bonifico chiedendo al ricorrente manleva per garantire l'assunzione di responsabilità che sarebbero potute derivare da un'operazione di restituzione senza il consenso espresso del soggetto presunto beneficiario (sottoscrizione rifiutata dal ricorrente). Rileva poi che per recuperare le somme, ancora disponibili, è necessaria una decisione dell'Autorità Giudiziaria, mancando il consenso del beneficiario. Sottolinea che l'accesso in app è avvenuto mediante la digitazione del PIN, mentre l'operazione è stata autorizzata tramite l'inserimento in app del codice *PIN e che è stato debitamente inviato un SMS concernente l'operazione contestata. Ha quindi dato seguito al bonifico previo superamento dei presidi di sicurezza. Conclude evidenziando che difettano evidenze della chiamata o riscontri al numero verde della banca per chiarimenti e verifiche, talché non sussistono elementi o mancanze imputabili alla banca, mentre sussiste la colpa grave del cliente, il quale ha fornito un contributo causale decisivo alla perpetrazione della frode, seguendo le indicazioni dei truffatori, nonostante le campagne di sensibilizzazione dei clienti.

In definitiva il cliente ha agito in applicazione del principio di autodeterminazione, sicché la banca ha eseguito le disposizioni impartite, assicurato il corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal rapporto contrattuale, non essendo legittimata a contestare o assumere iniziative di merito alle scelte economiche della clientela, mentre le contestazioni concernenti la violazione della normativa antiriciclaggio sono del tutto infondate, posto che la banca ha operato legittimamente in conformità alla normativa vigente in materia. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso si riferisce ad operazioni di pagamento effettuate personalmente dal ricorrente, come sostanzialmente risulta dalle sue stesse dichiarazioni e dalla documentazione prodotta, senza anomalie, ciò che è puntualmente allegato e documentato dall'intermediario resistente attraverso i *log* relativi all'autenticazione dell'operazione che documentano sia l'accesso *all'home banking* sia l'autorizzazione del pagamento tramite 'applicazione' installata sul dispositivo registrato, con utenza di banca multicanale associata al ricorrente, da cui risulta per l'accesso in app la verifica del requisito del possesso costituito dall'applicazione e dell'elemento di conoscenza costituito dalla digitazione del codice di identificazione personale, e per la disposizione di bonifico del pari la verifica del requisito del possesso costituito dall'applicazione e dell'elemento di conoscenza costituito dalla digitazione del codice di identificazione personale, con un sistema di autenticazione forte che è già stato ritenuto conforme alla

normativa applicabile in precedenti decisioni di questo Collegio (Coll. Torino, n. 1534/2026).

È quindi corretta l'osservazione dell'intermediario secondo cui ci si trova qui in un ambito estraneo alla disciplina degli artt. 10 e 10-*bis* d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che è limitata alle ipotesi di anomalie nell'uso dello strumento di pagamento o di frodi intervenute nel quadro della sua utilizzazione e non già nella fase negoziale o prenegoziale attinente il rapporto di valuta tra l'ordinante e il terzo fornitore del servizio. Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, infatti, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, come accade nel caso di specie), essa deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Tale esclusione si applica anche alle operazioni eseguite inconsapevolmente dal cliente, 'sotto dettatura' del terzo malfattore, ed è quindi applicabile a maggior ragione nel caso di specie in cui la disposizione è stata intenzionalmente inserita, in virtù di una frode che tuttavia è estranea al servizio di pagamento o al rapporto di provvista. Né risultano allegati elementi di negligenza a carico dell'intermediario in base ai quali valutare eventuali profili di responsabilità secondo il regime ordinario.

È noto che secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la responsabilità dell'intermediario sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, viene collegata alla ricorrenza di criteri sintomatici tra cui la mancata disponibilità del numero verde, la mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte dell'intermediario cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore, il 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 poste in essere.

L'Arbitro ha del resto già avuto occasione di esprimere il proprio orientamento riguardo fattispecie analoghe. In particolare si è precisato che «quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, la stessa deve considerarsi autorizzata e non è soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 e dal D.lgs. n.11/2010», soggiungendo che la truffa è estranea al «processo di autorizzazione e di autenticazione dei pagamenti, non vulnerando o comunque non riguardando il sistema di sicurezza del PSP, talché «l'intermediario non può che considerare "autorizzato" il pagamento effettuato personalmente», «non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente» (cfr., ad es., Coll. Roma, n. 11323/2025, n. 2879/2024, n. 12307/2023; Coll. Milano, n. 13578/2023).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.