

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Parte ricorrente espone al Collegio di essere stata vittima di una truffa occorsa in data 30/09/2025 alle ore 19:11, a seguito della ricezione di un messaggio nella chat ufficiale dell'intermediario che segnalava l'addebito di un bonifico. Allarmata dalla provenienza della comunicazione, parte ricorrente ha contattato il numero indicato parlando con un falso operatore che, supportato da ulteriori messaggi nella medesima *chat*, l'ha indotta a seguire le sue istruzioni con il pretesto di bloccare l'operazione. Una volta compreso l'inganno, alle ore 20:50 dello stesso giorno, parte ricorrente contattava il numero verde dell'intermediario; l'operatrice confermava le operazioni fraudolente, bloccando immediatamente l'*home banking* e le carte e suggerendo di sporgere denuncia e recarsi in filiale. Il 01/10/2025 parte ricorrente ha presentato denuncia in Questura. A causa del silenzio dell'intermediario ai successivi solleciti telefonici e telematici, parte ricorrente ha inviato un reclamo scritto in data 04/11/2025 e la dichiarazione di disconoscimento delle operazioni il 25/11/2025. Per questi motivi parte ricorrente chiede a quest'Arbitro la restituzione delle somme sottratte.

L'intermediario, ricostruito l'evento, riconosce che la parte ricorrente sia stata vittima di una truffa, ma evidenzia come le operazioni siano state eseguite intenzionalmente e personalmente dall'interessata. I bonifici sono stati disposti il 30/09/2025 alle ore 19:20 e 19:36, rendendo impossibile la revoca e permettendo solo tentativi di *recall* che, sebbene attivati tempestivamente dopo la segnalazione della frode, hanno dato esito negativo. Secondo l'intermediario, le operazioni sono scaturite da un SMS con evidenti anomalie e sono state autorizzate tecnicamente tramite riconoscimento biometrico in App, senza alcuna irregolarità nei sistemi. Poiché la parte ricorrente ha agito seguendo le istruzioni del sedicente operatore, il consenso non sarebbe viziato e le operazioni non risulterebbero "non autorizzate", escludendo così l'applicabilità della PSD2 e del D.lgs. n. 11 del 27/01/2010. L'intermediario conclude affermando l'assenza di proprie responsabilità per il danno o le modalità della frode, sottolineando di fornire costante informativa per la prevenzione di tali rischi sul proprio sito e tramite comunicazioni mirate.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto. Le parti non hanno depositato repliche.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 4.944,18 sottratto tramite due operazioni fraudolente eseguite il 30/09/2025 rispettivamente alle ore 19:20 (€ 2.946,40), e alle ore 19:36 (€ 1.997,78).

Ciò posto il Collegio constata che le operazioni oggetto di contestazione non rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (che ha recepito la Direttiva sui servizi di pagamento, come modificato dal D.lgs. n. 218/17 in attuazione della direttiva 2015/2366/EU - PSD2), essendo emerso in modo pacifico che le transazioni sono state eseguite direttamente dalla parte ricorrente. Difatti, dalle risultanze della denuncia in atti e dalla prospettazione dei fatti contenuta nel ricorso, si evince infatti che parte ricorrente riconosce espressamente di aver effettuato personalmente due bonifici ordinari a favore di un terzo ignoto, seguendo le indicazioni fornite da un operatore fraudolento. Tale azione è stata preceduta dalla ricezione di un SMS, che preannunciava un contatto telefonico finalizzato al blocco di un'operazione sospetta.

Ne deriva che, nel caso di specie, le due operazioni, sia pure a causa di un raggiro perpetrato da un terzo, sono state autorizzate personalmente dalla parte ricorrente. Ebbene secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che 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, 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, ragion per cui non si procede all'esame del sistema di autenticazione forte dell'intermediario.

Nell'accertata inapplicabilità della disciplina di particolare favore per il cliente della banca dettata dall'art. 10, D.lgs. n. 11/2010, il Collegio ritiene comunque opportuno verificare se parte ricorrente abbia, o meno, agito con colpa grave e se emerga una qualche responsabilità concorrente dell'intermediario secondo le norme di diritto comune, 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 indici 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.

Ai fini della dinamica della frode, il Collegio osserva che parte ricorrente è stata vittima di *spoofing* tramite un messaggio apparentemente inviato dall'intermediario nella *chat* ufficiale, che segnalava un bonifico non autorizzato. Tratta in inganno, la parte ricorrente ha contattato un numero non pertinente all'intermediario e, seguendo le istruzioni di un falso operatore, ha eseguito operazioni convinta di bloccare la transazione, rassicurata da ulteriori messaggi fraudolenti nella medesima *chat*. Accortasi successivamente del raggirio, ha contattato il servizio clienti per il blocco dei servizi e la denuncia. L'intermediario precisa che i bonifici ordinari del 30/09/2025, disposti alle 19:20 e 19:36, erano annullabili solo fino alle ore 20:00; superato tale termine, l'unico intervento possibile era la procedura di *recall*. A seguito della segnalazione della parte ricorrente, il servizio clienti ha bloccato l'operatività online, indirizzandola in filiale per il giorno successivo. Il 01/10/2025 l'intermediario, ai sensi dell'art. 24 del D.lgs. 11/2010, ha quindi inserito le richieste di *recall* per entrambi i bonifici, le quali hanno tuttavia dato esito negativo.

In definitiva sulla base delle evidenze in atti risulta che le operazioni sono state interamente eseguite dalla parte ricorrente (sia pure in forza di un consenso viziato) la quale ha dato incautamente credito alla telefonata ricevuta attuando una condotta causalmente determinata per il superamento dei sistemi di sicurezza dell'intermediario (cfr. Collegio di Torino, decisione, 8753/2025). Per questi motivi, il Collegio ritenuta la condotta di parte ricorrente connotata da colpa grave e constatata l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario alla causazione del danno, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 432/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE