

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) PERON

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Parte ricorrente espone al Collegio che in data 16/12/2025 riceveva una chiamata dal numero del servizio clienti dell'intermediario da un sedicente operatore antifrode il quale, conoscendo i suoi dati personali quali e-mail, indirizzo di residenza e saldo del conto, la avvertiva di tentativi di accesso sospetti. Per bloccare tali accessi, l'interlocutore istruiva la parte ricorrente ad eseguire tramite App due operazioni per € 80,00 e € 500,00 che venivano autorizzate poiché la parte ricorrente era tratta in inganno dalla coincidenza del numero chiamante con quello dell'intermediario e dall'urgenza prospettata. Accortasi della frode, parte ricorrente sporgeva immediata denuncia e, in data 17/12/2025, presentava infruttuosamente reclamo all'intermediario.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede il rimborso di € 580,00 contestando la colpa grave dell'intermediario e in subordine chiede di valutare la responsabilità dell'intermediario per omessa custodia dei dati.

L'intermediario afferma che la rappresentazione dei fatti fornita dalla parte ricorrente contiene una dichiarazione confessoria, in quanto la stessa ha ammesso di aver effettuato le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore. Di conseguenza, l'intermediario ritiene inapplicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. n. 11 del 27/01/2010. Fermo restando tale assunto, l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata poiché posta in essere tramite il corretto inserimento delle credenziali. L'intermediario conclude rilevando che solitamente i truffatori carpiscono i dati degli utenti da transazioni su siti web poco affidabili, come è presumibile sia accaduto anche in questo caso. Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

La parte ricorrente, richiamati i propri scritti, replica che nelle controdeduzioni l'intermediario non chiarisce come i terzi truffatori fossero in possesso di nome, cognome, indirizzo di residenza e saldo esatto del conto corrente. Il possesso di tali informazioni riservate configura infatti una falla nei sistemi di protezione dati (GDPR) o di monitoraggio dell'intermediario e ha indotto la parte ricorrente in un errore scusabile, essendo ragionevole ritenere che l'interlocutore fosse un operatore reale poiché disponeva di dati che, per contratto e per legge, solo l'intermediario dovrebbe custodire.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, insiste per il rigetto integrale del ricorso.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 580,00 sottratto a seguito di due operazioni di pagamento fraudolente eseguite in data 16/12/2025, alle ore 15:15 per € 500,00 e alle ore 15:20 per € 80,00.

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 (di recepimento della 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 ed interamente dalla parte ricorrente. Difatti, dalle risultanze in atti si evince che parte ricorrente in data 16/12/2025 alle ore 16:00, riceveva una notifica nell'App dell'intermediario che confermava l'annullamento di due operazioni da € 20,90, seguita da una telefonata proveniente da un numero corrispondente al servizio automatizzato di blocco carta dell'intermediario. Un presunto operatore confermava il blocco delle transazioni precedenti, segnalando tuttavia ulteriori movimenti sospetti che la parte ricorrente avrebbe dovuto bloccare personalmente; tale circostanza induceva quindi la parte ricorrente a eseguire – seguendo le istruzioni del frodatore - le operazioni qui contestate.

Ne deriva che, nel caso di specie, le operazioni, sia pure a causa di un raggirato perpetrato da un terzo, sono state autorizzate personalmente ed interamente ed interamente 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 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.

Ai fini dell'esame della condotta di parte ricorrente il Collegio rileva che questa ha dichiarato di aver ricevuto una notifica nell'App dell'intermediario che gli confermava l'annullamento di 2 operazioni dall'importo di € 20,90 e di aver dato credito alle comunicazioni del frodatore eseguendo pedissequamente le operazioni contestate. Il Collegio ritiene che tale condotta integri una fattispecie di colpa grave in capo alla parte ricorrente. Quanto alla condotta dell'intermediario il Collegio dalle evidenze in atti constata che non emerge la sussistenza degli indizi di frode sopra esposti e che risulta l'invio e la ricezione al device di parte ricorrente delle notifiche push delle operazioni.

Per questi motivi il Collegio, constatata la colpa grave di parte ricorrente e l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario alla causazione del danno, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE