

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 alle ore 10:16 del 04/11/2025 riceveva un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario, poiché inserito in una chat preesistente. Con tale comunicazione veniva informata di un tentativo di pagamento di € 2.490,00 bloccato per sospetta frode e veniva invitata a contattare una specifica utenza mobile. Chiamando tale numero, la parte ricorrente interloquiva con un soggetto che, presentatosi come operatore dell'intermediario, richiedeva il numero della carta di credito e l'IBAN per gestire l'emergenza. Il sedicente operatore informava poi la parte ricorrente dell'invio di messaggi sull'app di home banking da confermare per bloccare le frodi: ogni volta che riceveva tali notifiche, la parte ricorrente cliccava su "Accetta", ricevendo conferma del successo delle operazioni. Successivamente, seguendo le istruzioni dell'interlocutore, provvedeva anche a svincolare azioni e investimenti. Alle ore 12:57 del 04/11/2025, la parte ricorrente riceveva una chiamata da un numero riferibile alla Questura di M*; il sedicente poliziotto rassicurava sulla regolarità della procedura, inducendo la parte ricorrente a completare le restanti operazioni e, infine, a cancellare la propria carta di pagamento. Nonostante le rassicurazioni sul riaccredito delle somme, ciò non si verificava; solo in quel momento la parte ricorrente realizzava di aver subito una truffa per un totale di circa € 14.900,00.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede il rimborso di € 14.900,00, oltre interessi legali dalla data dei singoli addebiti al saldo effettivo, ed oltre al rimborso del contributo di € 20,00 e delle spese legali sostenute.

L'intermediario, controdeduce affermando che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante la procedura di sicurezza 3D Secure (3DS). Dall'analisi delle informazioni e dei documenti disponibili non sono emersi elementi indicanti un utilizzo non autorizzato dei dati di accesso o delle caratteristiche di sicurezza da parte di terzi. Le transazioni sono state eseguite su istruzione della parte ricorrente verso G* e L*, due fornitori di servizi di gioco d'azzardo, per i quali la stessa parte ricorrente aveva autonomamente disattivato i meccanismi di protezione nel proprio account, rendendo possibili i trasferimenti senza restrizioni. L'intermediario sottolinea che le operazioni sono state effettuate in un ampio arco temporale e che, secondo i regolamenti del circuito V*, per transazioni verificate tramite 3DS non sussiste alcun diritto al chargeback, anche in scenari fraudolenti. Le conferme fornite dalla parte ricorrente su richiesta del truffatore costituiscono, sotto il profilo tecnico e regolamentare, autorizzazioni valide che escludono ogni diritto alla revoca o al rimborso.

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 un'operazione può essere tecnicamente autenticata ma giuridicamente non autorizzata qualora il consenso sia viziato. Nel caso di specie, il consenso è stato estorto con dolo tramite una truffa di tipo Authorized Push Payment (APP) caratterizzata da un'eccezionale sofisticazione: i truffatori hanno combinato tecniche di smishing, vishing, manipolazione psicologica e caller ID spoofing, simulando comunicazioni provenienti dai canali ufficiali dell'intermediario e della Questura. La volontà della parte ricorrente non era disporre pagamenti per il gioco d'azzardo, bensì proteggere i risparmi seguendo istruzioni di presunte autorità; pertanto, un consenso così carpito deve considerarsi nullo e le operazioni non autorizzate ai sensi della PSD2, con relativo obbligo di rimborso.

Non può configurarsi una colpa grave in capo all'utente vittima di un inganno così articolato, poiché la diligenza media non impone di dubitare di comunicazioni provenienti da mittenti apparentemente autentici. La parte ricorrente sottolinea inoltre che l'intermediario ha l'obbligo legale di monitorare le transazioni per prevenire anomalie. In data 04/11/2025 è stata liquidata l'intera posizione in titoli per oltre € 6.800,00 e, tra il 05/11/2025 e il 06/11/2025, tale liquidità è stata prosciugata verso esercenti ad alto rischio con modalità incoerenti rispetto allo storico dell'investitore e precedute da numerosi tentativi falliti. L'ampio arco temporale delle transazioni aggrava la posizione dell'intermediario, il quale avrebbe avuto il tempo di rilevare il pattern sospetto e intervenire cautelativamente.

Infine, la parte ricorrente ritiene irrilevanti i regolamenti interni del circuito di credito relativi al charge back, in quanto non possono prevalere sulla normativa imperativa del D. Lgs. 11/2010. Viene inoltre contestata la gestione post-frode, ritenuta del tutto inadeguata per aver dirottato l'assistenza verso una chat automatizzata a fronte di una sottrazione di quasi € 15.000,00.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, precisa nelle controrepliche che le transazioni contestate sono state regolarmente autorizzate tramite app e confermate con la procedura 3D Secure (3DS). Ai sensi della normativa vigente e delle regole del circuito, una transazione è considerata autorizzata a fronte di un'autenticazione andata a buon fine da parte del titolare. Per quanto riguarda

gli obblighi di controllo, l'intermediario chiarisce che tutti i pagamenti sono sottoposti a verifica automatica, ma che nel caso di specie la parte ricorrente ha ignorato ogni avviso sul rischio di frode. Nello specifico, la parte ricorrente ha contrassegnato come regolare una transazione segnalata dal sistema, ha attivato autonomamente i pagamenti verso siti di gioco d'azzardo (disattivati di default) e ha aumentato il limite della carta per consentire ulteriori operazioni. L'intermediario ha comunque sottoposto il caso e la documentazione prodotta a un'analisi approfondita, avviando la contestazione delle transazioni presso il circuito V* secondo i criteri del relativo regolamento. Alla data del 10/05/2026, la procedura di rimborso risulta ancora in sospeso in attesa della decisione del circuito e delle parti coinvolte; l'intermediario si impegna a informare la parte ricorrente non appena sarà adottata una decisione definitiva.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 14.900,00 sottratto tramite sette operazioni di pagamento fraudolente eseguite tramite carta tra le ore 10.52 del 04/11/2025 e le ore 08.52 del 05/11/2025.

Le operazioni contestate sono regolate dal D.lgs. 27/01/2010 n. 11, che recepisce la normativa comunitaria sui servizi di pagamento e il Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05/07/2011. Secondo i principi della strong customer authentication (SCA), l'onere probatorio è suddiviso in due passaggi fondamentali: l'intermediario deve innanzitutto provare l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, nonché l'assenza di malfunzionamenti. La SCA richiede l'uso di almeno due fattori indipendenti tra conoscenza, inerenza e possesso, necessari sia per l'accesso al conto che per l'esecuzione dei singoli pagamenti. In secondo luogo, spetta sempre all'intermediario dimostrare i fatti che integrano la colpa grave della parte ricorrente, unica condizione insieme al dolo per imputarle le conseguenze dell'uso fraudolento dello strumento. La giurisprudenza arbitrale ritiene che la negligenza della parte ricorrente sia rilevante solo se l'intermediario prova l'osservanza del sistema SCA e la predisposizione di alert; inoltre, un concorso causale parziale della parte ricorrente non rende la transazione autorizzata, poiché il consenso deve essere prestato nella forma convenuta. Rimane ferma la valutazione sull'eventuale condotta fraudolenta o sull'inadempimento degli obblighi per dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 11/2010.

Tanto chiarito, il Collegio osserva che dalle dichiarazioni rese in denuncia da parte ricorrente risulta che alle ore 10:16 del 04/11/2025 questa riceveva un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario che segnalava un presunto tentativo di pagamento di € 2.490,00 bloccato per sospetta frode. Seguendo l'invito a contattare l'utenza 350*, parte ricorrente forniva a un sedicente operatore il numero della carta di credito e l'IBAN, confermando poi tramite il tasto "Accetta" i messaggi ricevuti sull'app di home-banking per bloccare la presunta frode. Nonostante ricevesse conferme di operazioni "effettuate con successo", parte ricorrente procedeva anche allo svincolo dei propri investimenti su istruzione del truffatore. La percezione dell'inganno veniva ritardata da una chiamata proveniente dal numero della Questura di M*, con cui un falso poliziotto confermava la genuinità della procedura. Da tale ricostruzione dei fatti emerge dunque un concorso parziale della parte alla causazione della frode. Ebbene, secondo l'orientamento dei Collegi, un concorso causale parziale

dell'utente non rende la transazione automaticamente autorizzata, poiché il consenso deve essere prestato nella forma convenuta tra pagatore e PSP (cfr. *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 4601/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 4913/2023). Resta ferma la valutazione circa l'eventuale dolo o colpa grave della parte ricorrente ai sensi dell'art. 12 D.lgs. 11/2010.

Il Collegio procede dunque ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario, come previsto dal D. Lgs. 11/2010, in tutte le fasi in cui si sono realizzate le operazioni contestate.

Quanto alla prova della SCA con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione dell'operazione, il Collegio constata che con riferimento alla fase di accesso all'APP, l'intermediario non allega e né produce alcunché.

Quanto alla prova della SCA con riferimento all'esecuzione delle operazioni contestate l'intermediario afferma che i pagamenti oggetto della controversia sono stati autenticati dal cliente stesso tramite la procedura di sicurezza 3D Secure (3DS). Il Collegio tuttavia constata che l'intermediario non ha prodotto alcuna evidenza documentale in merito alle modalità di autenticazione delle operazioni oggetto di contestazione e che permettano al Collegio di verificare quali siano i fattori della SCA utilizzati, che neppure risultano essere stati indicati dall'intermediario nelle sue memorie.

Da quanto sopra esposto, il Collegio, ritiene che la documentazione versata in atti dall'intermediario non consenta di ritenere raggiunta la prova in ordine alla adozione della SCA per le operazioni contestate, per la quali peraltro non risulta neppure l'attivazione di un servizio di alert. Secondo l'unanime orientamento dei Collegi, in caso di difetto di piena prova il ricorso deve essere accolto integralmente, rimanendo assorbita ogni altra questione riguardante un eventuale profilo di colpa ascrivibile alla parte ricorrente (cfr. *ex multis*, Collegio di Milano, decisioni n. 8489/2025 e n. 8779/2025).

Il Collegio ritiene quindi che a parte ricorrente vada riconosciuto il rimborso di € 14.900,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo (Collegio di coordinamento n. 5304/2013).

Non può invece accogliersi la domanda di rimborso delle spese legali, non ricorrendo i presupposti individuati dal Collegio di Coordinamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 14.900,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE