

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto, in data 10/07/2025, un sms che sembrava provenire dall'app dell'intermediario convenuto, con cui gli veniva comunicata l'autorizzazione di un pagamento dell'importo di € 1.400,00.

Faceva presente che, successivamente, avesse pure ricevuto una chiamata da un numero riferibile al servizio clienti dell'intermediario, con la quale l'operatore (che aveva dimostrato di essere a conoscenza di molte informazioni relative al suo conto, senza che lui glieli avesse forniti) lo informava che fosse stato bloccato un tentativo di pagamento sospetto verso un soggetto residente in altra città, d'intesa con il comando dei Carabinieri e che, di conseguenza, il suo conto fosse stato sospeso per cui gli era stato fissato un appuntamento in filiale.

Soggiungeva di aver ricevuto una seconda telefonata che sembrava provenire dall'arma dei carabinieri per fissare l'appuntamento per il deposito della denuncia la mattina seguente, alla quale faceva seguito un ulteriore sms per l'autorizzazione di un bonifico istantaneo pari ad € 9.900,00 necessario, a detta dell'operatore, per sbloccare la situazione.

Dopo aver chiesto informazioni ai Carabinieri, si avvedeva di essere caduto vittima di una truffa e sporgeva denuncia.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo fraudolentemente sottratto.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario convenuto evidenziava che l'sms civetta risultasse incanalato nella chat dell'emittente della carta, rilevando che il cliente fosse stato vittima di una truffa particolarmente diffusa messa in atto tramite camuffamento di un numero di telefono.

Sottolineava, peraltro, che il ricorrente avesse personalmente eseguito l'operazione, (nonostante che il personale allo sportello lo avesse informato circa la natura irrevocabile dell'operazione) come dallo stesso affermato nella denuncia, con una dichiarazione di carattere confessorio. Di conseguenza, riteneva inapplicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010.

Precisava pure di aver tentato di eseguire il recall del bonifico senza esito positivo.

Affermava infine che l'app, durante la generazione dell'OTP avverte il cliente di non eseguire operazioni dettate telefonicamente.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale contestava che la controparte non avesse fornito alcuna vera prova della colpa grave in merito alla mancata custodia e verifica dell'attendibilità della chiamata.

Di contro, ribadiva che non vi fosse alcun indice che potesse ingenerare il dubbio che si trattasse di una truffa, in quanto messaggi e chiamata sembravano provenire dall'intermediario; inoltre ripeteva di non aver fornito a terzi alcun dato personale, il PIN e codici OTP.

Soggiungeva che la truffa presentasse elementi di sofisticatezza tali da simulare un malfunzionamento che non poteva essere intercettato con l'ordinaria diligenza, non avendo neppure ricevuto in tempo utile alcun messaggio di alert.

In subordine rispetto alle conclusioni rassegnate con il ricorso, domandava il riconoscimento di un concorso di colpa, ai sensi dell'art. 1127 cod. civ.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con

Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione disconosciuta consiste in un bonifico istantaneo eseguito in data 10.07.2025, per un importo di € 9.990,00.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa in maniera parzialmente diversa dal ricorso specificando di aver ricevuto un sms che non si inseriva nella chat dell'intermediario convenuto bensì in quella dell'intermediario emittente, con cui veniva invitato a chiamare un numero di telefono per chiedere delle informazioni; precisa di aver chiamato lui il numero di telefono e non di essere stato contattato e di essersi recato alla filiale per eseguire un bonifico istantaneo pari ad € 9.900,00.

Riferisce pure di aver effettuato il bonifico senza comunicare i dettagli forniti dal truffatore ad alcun operatore della filiale, in quanto così era stato indicato dal truffatore stesso per sottoporlo ad una sorta di test.

Dall'esame delle dichiarazioni rilasciate dallo stesso ricorrente e dalle risultanze documentali non pare, quindi, ravvisabile alcun contributo causale da parte dell'intermediario.

In relazione ad analoghe fattispecie, questo Collegio ha avuto modo di affermare che debba considerarsi esclusa l'applicabilità della disciplina prevista nelle ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento atteso che, "per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 16551/2021).

Tanto basta perché l'esecuzione del bonifico contestato dal ricorrente non possa considerarsi come "operazione non autorizzata", non ricadendo quindi nell'ambito di applicazione delle norme protettive (artt. 10 e 12 del d. lgs n. 11/2010) richiamate e previste per i casi di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento.

Nel caso di specie non sussistono ulteriori elementi che possano comunque configurare una responsabilità in capo all'intermediario, anche in considerazione di quanto riferito dallo stesso

ricorrente, il quale ha riferito di non aver comunicato nulla agli operatori di sportello, seguendo le indicazioni del truffatore, nonostante il fatto che – secondo la prospettazione di parte resistente – questi lo abbiano informato degli effetti derivanti dall'esecuzione di un bonifico istantaneo.

Inoltre, la banca ha pure dimostrato di aver tentato invano il recall dell'operazione.

Non si ravvisano, dunque, elementi per accogliere il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE