

## 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) SCARANO            | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) PERON

Seduta del 14/07/2026

## FATTO

Parte ricorrente espone al Collegio che in data 30/01/2026 è stata contattata telefonicamente da soggetti qualificatisi come operatori dell'intermediario, i quali, mediante artifici, raggiri e pressioni psicologiche, l'hanno indotta a disporre una serie di operazioni di pagamento fraudolente per un importo complessivo di € 6.950,00, ripartito in due bonifici istantanei (rispettivamente di € 2.800,00 e € 1.300,00) e due pagamenti mediante carta (rispettivamente di € 2.100,00 e € 750,00). Parte ricorrente nega di aver comunicato le proprie credenziali e, in data 07/02/2026, ha sporto formale denuncia alle autorità competenti. Ha inoltre presentato un reclamo all'intermediario, il quale ha riscontrato l'atto comunicando la disponibilità a riconoscere un rimborso parziale delle somme contestate, che tuttavia non è mai stato corrisposto. Chiede quindi l'accertamento della responsabilità dell'intermediario e la conseguente condanna dello stesso al risarcimento della somma di € 6.950,00 o della diversa somma ritenuta equa.

L'intermediario controdeduce affermando che, in data 30/01/2026, parte ricorrente è stata contattata da terzi qualificatisi come dipendenti bancari e, tramite abili tecniche di inganno, indotta ad autorizzare diverse transazioni per un valore complessivo di € 6.950,00. Nello specifico, si tratta di due bonifici rispettivamente di € 2.800,00 e € 1.300,00, oltre a due pagamenti con carta di € 2.100,00 e € 750,00. L'intermediario rileva che la parte ricorrente dichiara di non aver comunicato le credenziali, di aver segnalato l'accaduto subito dopo la scoperta e di aver presentato denuncia ai carabinieri in data 07/02/2026. Evidenzia tuttavia che le operazioni contestate sono state eseguite autonomamente dalla parte ricorrente e autorizzate tramite l'APP dell'intermediario. In relazione ai due pagamenti con carta, per complessivi € 2.850,00, l'intermediario ha avviato la procedura di *chargeback*, il cui esito non è ancora noto. Per i due bonifici, pari a € 4.100,00, non è invece tecnicamente possibile procedere al rimborso tramite il circuito della carta, trattandosi di operazioni separate e avviate autonomamente; di conseguenza, non si ravvisa alcuna base per la loro restituzione. L'intermediario precisa infine che, qualora la procedura di *chargeback* si concluda favorevolmente, il relativo rimborso verrà accreditato sul conto della parte ricorrente.

Per queste ragioni l'intermediario formula le seguenti conclusioni: *“Non si ravvisa pertanto alcuna base per la restituzione dei bonifici. Qualora la procedura di chargeback tramite il circuito VISA si concluda favorevolmente il rimborso verrà effettuato sul conto di riferimento indicato”*.

Parte ricorrente ha rinunciato alle repliche.

## DIRITTO

Il ricorso in esame ha ad oggetto la richiesta di rimborso della complessiva somma di € 6.950,00, sottratta a seguito di quattro operazioni di pagamento fraudolente, così suddivise: n. 2 bonifici istantanei eseguiti personalmente dalla parte ricorrente in data 30/01/2026, rispettivamente alle ore 19:15 per € 2.800,00 ed alle ore 19:16 per € 1.300,00; n. 2 pagamenti mediante carta di debito eseguiti in data 31/01/2026 rispettivamente di € 2.100,00 e € 750,00.

Con riferimento ai due bonifici istantanei di € 2.800,00 e € 1.300,00, si rileva che le operazioni sono state eseguite personalmente e per intero dal ricorrente, sebbene a causa di un raggiro perpetrato da un terzo. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, quando un'operazione viene effettuata direttamente dal pagatore — con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione — la stessa deve considerarsi a tutti gli effetti autorizzata. Rientrano in questa fattispecie anche le cosiddette operazioni "sotto dettatura", eseguite seguendo le indicazioni del frodatore senza la consapevolezza di disporre una transazione. Di conseguenza, non trovando applicazione il regime di responsabilità per le operazioni non autorizzate di cui alla Direttiva 2015/2366/UE (PSD2) e al D. lgs. n. 11/2010, il Collegio non è tenuto a verificare la corretta esecuzione e autenticazione dei bonifici, né a esaminare il sistema di autenticazione forte (SCA) 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 avere ricevuto una chiamata (di cui non fornisce evidenza) dal numero 3512\* (non riconducibile all'intermediario) e che il soggetto con il quale interloquiva si qualificava come operatore dell'intermediario, il quale lo informava della presunta necessità di bloccare un'operazione di pagamento ritenuta sospetta; su indicazione dell'interlocutore, disponeva personalmente due bonifici, rispettivamente dell'importo di € 2.800,00 e € 1.300,00.

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 l'intermediario si è attivato subito per il recall dei bonifici che però ha avuto esito negativo.

Il Collegio, constatata la colpa grave di parte ricorrente e l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario alla causazione del danno relativo alle due operazioni di bonifico, ritiene questa parte della domanda di rimborso non meritevole di accoglimento.

Quanto ai due pagamenti mediante carta di debito, rispettivamente di € 2.100,00 e € 750,00, 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.

Con riferimento all'esame della SCA per quanto riguarda tali operazioni il Collegio constata che l'intermediario non ha prodotto evidenze documentali sulle modalità di autenticazione delle operazioni oggetto di contestazione avendo avviato tramite circuito VISA un processo di *chargeback* con Reason Code 13.5 "Consumer Misrepresentation" e che l'esito di tale procedimento di riaccredito non è ancora noto.

Ebbene, conformemente all'orientamento consolidato dell'Arbitro deve ritenersi che in mancanza di prova della SCA il ricorso debba essere accolto, posto che il difetto anche parziale della prova di autenticazione è risolutivo e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova di colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8779/2025).

Il Collegio ritiene quindi meritevole di accoglimento la domanda di parte ricorrente volta ad ottenere il rimborso delle somme sottratte con i pagamenti effettuati mediante carta di debito (€ 2.100,00 e € 750,00).

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, ritiene che per i motivi sopra esposti a parte ricorrente vada rimborsato il complessivo importo di € 2.850,00.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.850,00.**

**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