Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 03/09/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue. In data 25/10/2025 ha pubblicato *online* un annuncio di vendita di un veicolo; il giorno successivo è stato contattato da un sedicente acquirente, il quale ha manifestato interesse all'acquisto e la volontà di versare una caparra di € 1.000,00 mediante l'apposita funzione di prelievo dell'app del convenuto. Seguendo le istruzioni ricevute telefonicamente, il cliente ha aperto l'app e inquadrato un QR code trasmessogli dal presunto acquirente, convinto di autorizzare un accredito; al termine della procedura ha invece constatato l'addebito di € 500,00 sul proprio conto corrente, eseguita presso uno sportello ATM. Il cliente sostiene che l'operazione sia stata perfezionata senza l'inserimento del PIN dispositivo (Mobile Code), nonostante la documentazione informativa della banca prevedesse tale passaggio ai fini dell'autorizzazione; lamenta che l'applicazione non fornisse indicazioni chiare circa la natura dell'operazione, inducendolo a ritenere che stesse ricevendo e non disponendo un pagamento. Evidenzia di essersi successivamente recato in filiale, dove avrebbe verificato che la menzionata procedura di prelievo poteva essere avviata senza digitazione del PIN; ritiene pertanto che l'operazione sia stata resa possibile da carenze nei presidi di sicurezza e nelle informazioni fornite dall'intermediario. In data 27/10/2025 ha sporto denuncia presso la Polizia Postale e contestualmente presentato reclamo alla banca.
Chiede la restituzione dell'importo di € 500,00, oltre che del contributo per la presentazione del ricorso.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario afferma quanto segue. La denuncia e la rappresentazione dei fatti presentate dal cliente contengono la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore; di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010. La vicenda trae origine da una trattativa di compravendita avviata autonomamente dal cliente su una piattaforma online estranea all'intermediario, nell'ambito della quale il ricorrente sarebbe stato indotto a utilizzare l'apposita funzione di prelievo dall'app; l'operazione risulta regolarmente autorizzata mediante le credenziali del cliente e correttamente eseguita attraverso i passaggi previsti dall'applicazione, che richiedono l'accesso all'app, l'attivazione del dispositivo, la selezione della funzione di prelievo tramite app, la prenotazione del prelievo e la successiva scansione del QR code. La funzione di prelievo mediante app presenta caratteristiche tali da rendere evidente la natura dispositiva dell'operazione, sicché il cliente avrebbe potuto percepirne il contenuto e gli effetti.
Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente disconosce una operazione eseguita a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare, di un prelievo "smart" disposto il 26/10/2025, alle ore 14:02, per € 500,00.
La narrazione dei fatti consegnata alla denuncia versata in atti induce a ritenere che l'operazione contestata sia stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. È il medesimo ricorrente ad affermare che, dopo aver pubblicato online un annuncio di vendita, veniva contattato da un sedicente acquirente che, con il pretesto di versare una caparra, lo induceva a utilizzare la funzione di prelievo denominata "Smart" dell'app dell'intermediario; che, seguendo le istruzioni ricevute telefonicamente, inquadrava un QR code trasmessogli dall'interlocutore, ritenendo di autorizzare l'accredito della somma pattuita, mentre disponeva inconsapevolmente un prelievo di € 500,00 dal proprio conto corrente, successivamente eseguito presso uno sportello ATM.
In casi del genere, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può configurarsi come fraudolenta e perciò rientrante nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendosi la stessa considerare invece come autorizzata. Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subìto 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 (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021).
Ciò non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della fattispecie e delle modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

comune, sul bonus argentarius; profili che, nel caso di specie, non ricorrono. Sebbene il cliente lamenti, in sede di ricorso, una carenza dei presidi di sicurezza ravvisabile nella possibilità di concludere l'operazione in assenza di PIN, le dichiarazioni contenute nella denuncia, cui va accordato evidentemente maggiore peso, appaiono di diverso tenore, riferendosi all'inserimento dei "miei codici nella mia App per autorizzare l'operazione". Quanto alla circostanza per cui l'applicazione non avrebbe reso sufficientemente chiara la natura dell'operazione, l'intermediario precisa che la denominazione della funzione, la necessità di selezionarla espressamente, l'indicazione dell'importo da prelevare e la pluralità di passaggi richiesti rendevano chiaramente percepibile la natura dispositiva dell'operazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE