

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 01/09/2026

FATTO

Con ricorso del 23 marzo 2026, la ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 3 marzo 2026, di essere stata oggetto, il giorno precedente, di frode informatica – asseritamente riconducibile al fenomeno c.d. phishing tramite invio di sms (smishing) e successive telefonate truffaldine (vishing) – che si sarebbe concretizzata nell'esecuzione, sulla base delle indicazioni fornite telefonicamente dai truffatori, di n. 2 (due) bonifici istantanei a valere sulla carta di credito prepagata emessa dall'intermediario interveniente, per un importo complessivo pari a € 7.600,00. I menzionati pagamenti sono stati disposti direttamente dalla cliente presso uno sportello dell'intermediario convenuto. Di conseguenza, disconoscendo l'addebito registrato sul proprio conto corrente sopra evidenziato, la cliente ha chiesto il rimborso della somma di € 7.600,00, relativa alla somma degli importi dei due bonifici contestati e disconosciuti, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare all'intermediario convenuto, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori.

L'intermediario interveniente, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione delle operazioni in oggetto, evidenziando inoltre come i pagamenti controversi siano stati personalmente e volontariamente eseguiti dalla ricorrente, che si è resa responsabile di una condotta gravemente imprudente. Segnala inoltre di svolgere regolarmente campagne informative e di sensibilizzazione

contro le frodi informatiche tramite il sito internet istituzionale e i canali informativi propri e dell'intermediario convenuto. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di operazioni disconosciute. Si tratta, in particolare, di n. 2 (due) bonifici istantanei a valere sulla carta di credito prepagata emessa dall'intermediario interveniente, per un importo complessivo pari a € 7.600,00. I menzionati pagamenti sono stati disposti, rispettivamente, alle ore 17:53 e alle ore 18:25 del 2 marzo 2026 direttamente dalla cliente presso uno sportello dell'intermediario convenuto. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD II). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrebbe essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare esecuzione delle operazioni di pagamento tramite sistema di autenticazione forte a due fattori (Strong Customer Authentication – SCA), nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Sono viceversa sottratte dall'obbligo della prova di SCA tre ulteriori attività prodromiche all'esecuzione dei pagamenti di cui è ricorso, consistenti in operazioni di trasferimento fondi dal libretto di risparmio intestato alla cliente alla carta prepagata contestata, eseguite tra le 17:01 e le 18:37 del 2 marzo 2026, in quanto strumentali alla costituzione della provvista (cfr. Collegio di Coordinamento, Decisione n. 8671/2024). Senonché, dall'analisi della documentazione versata in atti, con riferimento alla dinamica della truffa di cui è ricorso, non è contestata la circostanza che la ricorrente dichiarò chiaramente di aver dato seguito alle indicazioni ricevute telefonicamente da un sedicente operatore dell'ufficio antifrode della banca, effettuando personalmente i due bonifici istantanei di cui è ricorso, sulla base delle istruzioni ricevute dal truffatore, per l'importo complessivo di € 7.600,00, nella convinzione di procedere alla restituzione di pagamenti erroneamente accreditati sul conto intestato alla medesima. Parte ricorrente, se pur in buona fede, ha, quindi, personalmente eseguito le istruzioni date dal truffatore che hanno portato al perfezionamento delle menzionate operazioni di pagamento, successivamente contestate. Orbene, in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggirò subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, ex art. 10 D. Lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrare nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2419/2025, n. 432/2023 e n. 12726/2022; Collegio di Roma, Decisione n. 8538/2021). Pertanto, in caso di operazioni compiute direttamente dall'utilizzatore dei servizi di pagamento, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, non sussistendo i presupposti previsti dalla PSD II per il rimborso della somma richiesta da parte ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n.

638/2025, n. 13472/2023 e n. 15827/2022; Collegio di Bari, Decisione n. 6757/2025).

Ciò non toglie che il Collegio non possa rilevare una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode. Tale responsabilità può configurarsi nei casi di mancata disponibilità del numero verde del prestatore, di mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente cui il pagatore si sia rivolto, ovvero di mancato rilievo di indici di frode quando il blocco delle transazioni avrebbe reso il cliente consapevole dell'effettiva natura delle operazioni (cfr. ex multis Collegio di Milano, decisione n. 9261/2025). Nel caso di specie, tuttavia, è pacifico rilevare l'insussistenza delle predette ipotesi. In particolare, dalle allegazioni documentali, è agevole rilevare come sia stato proprio l'ufficio antifrode del convenuto a informare la ricorrente della truffa in corso, bloccando la carta prepagata e impedendo ulteriori transazioni fraudolente. Inoltre, i pagamenti contestati non possono neppure inquadrarsi nell'ambito di una operatività anomala, né integrano gli indici di frode di cui al D.M. 112/2007. In effetti, in relazione alla natura della truffa di cui è ricorso, secondo la consolidata giurisprudenza dell'Arbitro, l'unico obbligo che grava sull'intermediario è solo quello di eseguire gli ordini di pagamento impartiti (e quindi appositamente autorizzati) dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, con la conseguenza che i profili imputabili alla sua responsabilità sono solo quelli relativi all'eventuale inadempimento o inesatto adempimento di detto obbligo (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 6732/2025, n. 14351/2022 e n. 24573/2019; Collegio di Roma, Decisione n. 6531/2016; Collegio di Coordinamento, Decisioni n. 1260/2014 e n. 1259/2014).

In conclusione, il ricorso deve essere rigettato in quanto le operazioni contestate sono state personalmente eseguite dalla ricorrente, ancorché sulla base di un consenso viziato dal raggirio subito, e non sussiste alcuna responsabilità concorrente dell'intermediario convenuto (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2890/2025 e n. 12409/2023).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE