

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 12 marzo 2026 la ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 29 gennaio 2026, di essere stata oggetto 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 un bonifico ordinario di importo pari a € 14.900,00. Il menzionato pagamento è stato disposto il precedente 27 gennaio 2026 direttamente dalla cliente presso la filiale della banca convenuta in cui è radicato il proprio conto corrente di corrispondenza. Di conseguenza, disconoscendo l'addebito registrato sul proprio conto corrente sopra evidenziato, la cliente ha chiesto il rimborso della somma di € 14.907,25 – relativa all'importo dell'operazione di pagamento contestata e disconosciuta, integrato con la commissione applicata dalla banca sul bonifico controverso – in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare all'intermediario, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori. Chiede altresì il riconoscimento degli interessi legali dalla data dell'addebito al saldo, nonché la refusione delle spese di lite.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione dell'operazione in oggetto, evidenziando inoltre come il pagamento controverso sia stato personalmente e volontariamente eseguito dalla ricorrente, che si è resa responsabile di una condotta gravemente imprudente, nonostante le azioni di sensibilizzazione della clientela in merito a tali tipologie di truffe condotte dalla banca. Segnala di avere esperito un tentativo di recall del bonifico di cui è ricorso, che

tuttavia non ha avuto esito positivo. 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 un'operazione sconosciuta. Si tratta, in particolare, di un bonifico ordinario, di importo pari a € 14.900,00, eseguito alle ore 11:26 del 27 gennaio 2026. Il suddetto pagamento è stato disposto direttamente dalla cliente presso la filiale dell'odierno convenuto su cui è appoggiato il conto corrente di corrispondenza intestato alla medesima. 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 autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. 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 funzionario dell'ufficio antifrodi di un intermediario terzo, non intervenuto nel presente procedimento, effettuando personalmente l'operazione di pagamento di cui è ricorso, sulla base delle istruzioni ricevute dal truffatore, per l'importo di € 14.900,00, nella convinzione di "*mettere in salvo*" i propri risparmi, dato il verificarsi di accessi anomali da parte di ignoti truffatori che erano riusciti ad accedere al proprio conto corrente, il quale, di conseguenza, era da considerarsi a rischio. Parte ricorrente, se pur in buona fede, ha, quindi, personalmente eseguito le istruzioni date dal truffatore – peraltro mai qualificatosi come operatore dell'intermediario resistente – che hanno portato al perfezionamento della menzionata operazione di bonifico, successivamente contestata. 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 raggirio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate, ex art. 10 D. Lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrate 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 indizi 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, esclusa pacificamente la sussistenza dell'ipotesi che l'unica operazione di cui è ricorso possa integrare gli indizi di frode di cui al D.M. 112/2007, è agevole rilevare il mancato rilievo delle altre ipotesi sopra richiamate. In particolare, dall'analisi della documentazione versata in atti, la ricorrente non ha fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che l'operazione contestata non fosse in linea con la propria normale operatività, anche considerata la causale del bonifico ("*prestito familiare*") e l'irremovibilità manifestata dalla cliente nell'esecuzione del bonifico a fronte delle domande di verifica poste dal personale della filiale. Né sono stati forniti da parte ricorrente adeguate evidenze probatorie in merito al suo comportamento e allo stato emotivo durante l'interazione con il cassiere, per il quale non vi sono elementi idonei a provare un comportamento non conforme al livello di diligenza dovuta. Sul punto, nonostante la cliente abbia dichiarato che durante l'esecuzione dell'operazione sarebbe stata in contatto telefonico con il truffatore – come dimostrato dal registro chiamate versato in atti – non è tuttavia chiaro se tale chiamata fosse in concreto percepibile dal personale di filiale; circostanza questa, che avrebbe dovuto mettere in allerta il cassiere. Inoltre, l'intermediario ha documentato di avere inviato una richiesta di recall del bonifico di cui è ricorso alle ore 11:33 del 27 gennaio 2026, ossia pochi minuti dopo l'esecuzione del pagamento, che tuttavia ha avuto esito negativo. 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 l'operazione contestata è stata personalmente eseguita dalla ricorrente, ancorché sulla base di un consenso viziato dal raggiro 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