

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) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con ricorso del 28 settembre 2025, la ricorrente riferisce di avere denunciato, in data 28 luglio 2025 di essere stata oggetto, il medesimo giorno, di frode informatica – asseritamente riconducibile al fenomeno c.d. phishing – che si sarebbe concretizzata nell'esecuzione di n. 4 (quattro) bonifici online, per un importo complessivo pari a € 1.560,00. Le suddette transazioni sono state realizzate tramite accesso in App sul device certificato dell'utilizzatore all'area riservata dei servizi di mobile banking dell'intermediario convenuto. Di conseguenza, disconoscendo gli addebiti registrati sul proprio conto

corrente relativamente alle operazioni sopra evidenziate, in quanto frutto di frode informatica, e imputando la responsabilità della suddetta frode all'intermediario convenuto, il quale non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori, la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 1.560,00 relativa alle menzionate operazioni di pagamento contestate e disconosciute. Chiede altresì il riconoscimento degli interessi legali dal reclamo al saldo e la refusione delle spese di lite, da liquidarsi in via equitativa.

L'intermediario convenuto, con le controdeduzioni, rappresenta di avere provveduto, successivamente alla proposizione de ricorso, a rimborsare integralmente, a titolo conciliativo, la somma richiesta dalla cliente, pari a € 1.560,00, oltre al contributo di € 20,00 per la presentazione del ricorso. Chiede dunque la cessazione della materia del contendere.

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. 4 (quattro) bonifici online, di importo complessivo pari a € 1.560,00, eseguiti il 28 luglio 2025. Le suddette operazioni sono state eseguite tramite accesso in App, su device certificato dell'utilizzatore, all'area riservata dei servizi di mobile banking dell'intermediario.

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, dalla documentazione versata in atti, il Collegio rileva come parte resistente, successivamente alla proposizione del ricorso, a titolo conciliativo e senza assunzione di responsabilità alcuna, abbia rimborsato l'intero importo relativo alle operazioni fraudolente contestate, unitamente alle spese di presentazione del rimborso all'ABF. Il convenuto fornisce evidenza di avvenuto accredito della somma complessiva di euro 1.580,00 sul conto corrente di corrispondenza della cliente. Ne deriva la cessazione della materia del contendere con riferimento alla domanda principale. La cliente formula altresì la domanda accessoria di refusione delle spese di lite, *“da liquidarsi nella misura che verrà ritenuta di giustizia”*. Tale domanda, tuttavia, non può trovare accoglimento, non sussistendo le condizioni individuate dal Collegio di Coordinamento con Decisione n. 4580/2025. La cliente, infatti, non solo non produce la parcella dei professionisti assunti per fornire supporto legale alla medesima, ma neppure, come richiesto dal Collegio di Coordinamento con la menzionata Decisione, produce evidenza documentale atta a dimostrare l'effettività, la funzionalità e la rilevanza della presenza dei professionisti nella gestione del procedimento. Infine, si ritiene opportuno valorizzare anche il fatto che il menzionato rimborso integrale da parte resistente dell'importo integrale relativo alle operazioni disconosciute e contestate, unitamente alle spese di presentazione del ricorso all'ABF, dimostrano come da parte della banca non sia rilevabile quel

“comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall’intermediario nella gestione della controversia” ipotizzato dal Collegio di Coordinamento come condizione tale da giustificare la presenza del professionista.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE