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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 25/06/2024, veniva contattato tramite piattaforma di messaggistica da un'organizzazione che prometteva guadagni tramite recensioni;
- dopo aver ricevuto dei piccoli pagamenti, si lasciava convincere a effettuare lui stesso alcuni bonifici di importo importante;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- non riuscendo a utilizzare la propria app per effettuare detti bonifici istantanei, i quali risultavano rifiutati dalla banca, utilizzava l'home banking della moglie;
- successivamente la moglie veniva contattata dall'intermediario che l'avvisava che gli IBAN utilizzati per i bonifici risultavano segnalati come truffaldini.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 2.735,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- i bonifici contestati, essendo stati espressamente autorizzati dal ricorrente (come risulta sia dal disconoscimento effettuato che dalla denuncia allegata al ricorso), non rientrano nella disciplina dettata dal D.lgs. 11/2010 sui pagamenti non autorizzati;
- nel caso di specie, inoltre, le modalità con cui è stata perpetrata la frode evidenziano una condotta gravemente colposa da parte del ricorrente, configurando una negligenza grave;
- il ricorrente ha, infatti, eseguito le operazioni senza attuare le minime cautele che la situazione richiedeva, nonostante la notorietà di quanto accaduto, di cui all'informativa fornita ai clienti sul proprio sito;
- quanto all'asserito mancato blocco delle operazioni fraudolente, è pacifico che queste siano state inserite solo a seguito di una specifica richiesta di sblocco da parte del cliente;
- pertanto, la contestazione del ricorrente risulta generica e infondata;
- il sistema antifrode analizza le operazioni mediante un modello che incrocia più parametri, calcolando la probabilità di rischio associata a ciascuna operazione alla luce di vari fattori.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono due operazioni contestate, per un importo complessivo di € 2.712,00, poste in essere il 27/06/2024.

Questo Collegio deve, preliminarmente, segnalare alcune divergenze rilevate in atti in merito al numero e alla consistenza delle operazioni contestate. In sede di disconoscimento, il cliente contesta due operazioni eseguite in data 27/06/24 (rispettivamente pari ad € 2.112,00 ed € 600,00), per un importo totale di € 2.712,00. In sede di denuncia, invece, il cliente rappresenta l'esecuzione di sei operazioni, eseguite tra il 26/06/24 ed il 27/06/24 nell'ambito della medesima truffa, dichiarando una perdita totale pari ad € 2.912,00. Sempre all'interno della denuncia, il cliente afferma poi che l'importo totale frodato sarebbe pari ad € 2.735,00, rappresentando quindi una cifra ulteriormente diversa rispetto a quanto precedentemente dichiarato nel medesimo documento. Il medesimo importo (€ 2.735,00) viene, altresì, menzionato e richiesto dal cliente in sede di ricorso, senza alcuna ulteriore specifica in merito al numero delle operazioni considerate, né alla loro singola consistenza. Nelle controdeduzioni l'intermediario non specifica le operazioni. In sede di riscontro al reclamo, vi è il riferimento a un ammontare complessivo di € 2.712,00 coincidente con quanto dichiarato dallo stesso ricorrente nel modulo di disconoscimento.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 15/07/2024.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D.lgs. n. 11/2010.
Quanto alla condotta delle parti e ai profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come il ricorrente rappresenti di avere tentato dapprima di eseguire i pagamenti tramite la propria app, ma di avere subito il blocco cautelativo da parte dell'intermediario; di avere, così, utilizzato le credenziali della moglie, finalizzando le operazioni, salvo poi essere contattato telefonicamente dall'intermediario che riferiva che l'IBAN beneficiario era stato segnalato come truffaldino. Secondo la prospettazione del ricorrente, il blocco cautelativo disposto sulla sua app avrebbe dovuto essere apposto anche ai pagamenti poi effettivamente disposti con le credenziali della moglie, e contesta la condotta dell'intermediario che ha così consentito l'esecuzione delle operazioni dall'app della moglie, pur essendo a conoscenza della natura truffaldina degli IBAN utilizzati per i bonifici.
Questo Collegio deve, però, rilevare una contraddizione tra quanto dichiarato dal cliente in sede di ricorso e quanto invece rappresentato in denuncia. Infatti, nella denuncia, il ricorrente – oltre a riferire il duplice blocco della propria app – menziona, altresì, un ulteriore blocco, questa volta relativo proprio alle credenziali della moglie.
In tema di blocco cautelativo, la controparte ha ribattuto, in sede di controdeduzioni, evidenziando come le operazioni fraudolente siano state inserite solo a seguito di specifica richiesta di sblocco da parte del ricorrente; pertanto, ad avviso dell'intermediario convenuto risulterebbe esclusa ogni responsabilità in capo banca, avendo questa correttamente bloccato l'operatività sospetta e ripristinato l'accesso al conto esclusivamente su esplicita richiesta del cliente.
Relativamente alla condotta del ricorrente, il Collegio deve, ulteriormente, osservare come questi abbia fornito senza indugio nome, cognome e IBAN al proprio interlocutore iniziale; si sia registrato tramite due diversi link dalla denominazione sospetta ("https://t.me/+***V6bhGs1Yzk0" e "https://hhhh***/home"); abbia perseverato (persino utilizzando l'home banking della moglie) nel tentativo di disporre i bonifici contestati, nonostante la banca li avesse bloccati, qualificandoli come "sospetti".
Da tutto quanto precede, emerge la piena prova della colpa grave del ricorrente alla cui efficacia causale determinante va imputato l'evento dannoso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE