



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Con ricorso interposto in data 07.08.2025 la ricorrente allega e deduce quanto segue, premesso di essere titolare di un rapporto di conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto.

Riferisce di aver subito una truffa perpetrata da ignoti tra la fine di luglio e l'inizio di agosto 2025, che avrebbe determinato un danno patrimoniale complessivo pari a euro 6.488,45, a seguito dell'esecuzione di quindici bonifici disposti a favore di soggetti terzi.

Secondo quanto dedotto in ricorso, l'origine della truffa sarebbe riconducibile a un contatto reperito su una piattaforma social, relativo a una proposta di lavoro come traduttrice di testi in lingua inglese.

Nella convinzione di dover effettuare pagamenti necessari allo sblocco di compensi professionali promessi, la ricorrente disponeva una pluralità di bonifici, alcuni dei quali istantanei, in favore di beneficiari sconosciuti, su IBAN esteri.

Dopo essersi avveduta del raggio, la ricorrente presentava denuncia in data 05.08.2025 e comunicava il formale disconoscimento delle operazioni il giorno successivo. A fronte della risposta negativa dell'intermediario alla propria istanza di rimborso, proponeva ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

L'intermediario, costituitosi nel procedimento, eccepiva in via preliminare l'infondatezza del ricorso per carenza di prova. Nel merito, deduceva l'assenza di responsabilità della banca, evidenziando che le operazioni sono state direttamente disposte dalla ricorrente mediante l'utilizzo dei sistemi di autenticazione previsti e sottolineando la sussistenza di una condotta gravemente colposa in capo alla cliente.

Nelle repliche, la ricorrente ribadiva di essere rimasta vittima di una frode ben orchestrata e lamentava la mancata attivazione di adeguati presidi di controllo da parte dell'intermediario allegando in questa sede evidenza di messaggi e telefonate intercorse con i frodatori.

Nelle controrepliche, l'intermediario confermava le proprie difese, evidenziando come la documentazione prodotta confermasse la colpa grave della ricorrente.

Alla luce delle superiori allegazioni, le parti rassegnavano le rispettive domande. La ricorrente richiede la restituzione dell'importo di € 6.688,45 versato tramite 15 bonifici eseguiti con l'inganno; l'intermediario deduce l'infondatezza del ricorso per carenza di prova e chiede di respingerlo nel merito.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite nel vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2).

Dalla documentazione in atti emerge che i quindici bonifici oggetto di contestazione sono stati integralmente disposti dalla ricorrente, con l'inserimento delle disposizioni di pagamento e l'utilizzo dei fattori di autenticazione richiesti. Le operazioni devono pertanto considerarsi autorizzate.

La condotta della ricorrente risulta oggettivamente connotata da colpa molto grave, avendo la stessa disposto un numero elevato di bonifici in un arco temporale tra il 21.07.2025 e il 01.08.2025, a favore di soggetti sconosciuti e su IBAN esteri, in adesione a una proposta di lavoro proveniente da canali non verificati, nell'incauta e singolare convinzione di dover disporre dei pagamenti per riscuotere i propri compensi per l'opera svolta di traduzioni on line. Si aggiunga il fatto di aver dato credito agli interlocutori, nonostante la messaggistica intercorsa (allegata nelle repliche) apparisse del tutto improbabile e sconclusionata, connotata da errori grammaticali e sintattici, oltre che da frasi prive di senso compiuto e contestualizzato;

Ciò nondimeno, il Collegio ritiene che debba ravvisarsi una responsabilità concorrente dell'intermediario, in presenza di ravvisati indici di anomalia dell'operatività; segnatamente quella relativa a tre o più operazioni effettuate con lo stesso strumento di pagamento nei confronti del medesimo beneficiario nell'arco di ventiquattro ore (tra il 23.07.2025 alle ore 21:57 e il 24.07.2025 alle ore 11:20), ai sensi del D.M. 30 aprile 2007, n. 112, art. 7, lett. b), punto 2.

Ciò denota una carenza nel presidio di sicurezza dell'intermediario per cui si sarebbero dovute impedire le ulteriori disposizioni se non in esito ad una fattiva e consapevole esternazione della loro legittimità da parte della correntista.

Alla luce di quanto precede, pur a fronte della condotta gravemente colposa della ricorrente, che assume rilievo causale largamente prevalente, il Collegio ritiene equo riconoscere un limitato concorso di responsabilità dell'intermediario, da determinarsi in via equitativa nella misura del 30% del danno complessivamente richiesto, pari a euro 6.488,45, comprensivo dei quindici bonifici e delle commissioni sostenute. Ne consegue che l'intermediario è tenuto a rimborsare alla ricorrente la somma di euro 1.946,54.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE