

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce che in data 10/9/2025 riceveva sul proprio cellulare un sms che riferiva di un addebito sul conto corrente, invitando a contattare il numero indicato nello stesso messaggio; preoccupatasi, chiamava detto numero e un presunto operatore del servizio antifrode le rappresentava l'esecuzione di un bonifico e la necessità, se non era stata lei a disporlo, di attivare la procedura di recupero. La ricorrente afferma che chiedeva all'interlocutore certezza del fatto che stesse parlando con un operatore della banca, il quale la rassicurava richiamandola da un numero fisso di filiale; la cliente verificava il numero online e, poiché lo stesso corrispondeva ad un contatto della banca, si faceva guidare dall'interlocutore telefonico nell'esecuzione dell'operazione, che poi verifica essere stato un bonifico da home banking di 4.960 euro, da lei sconosciuto. Esperito infruttuosamente reclamo, la cliente inoltra ricorso all'ABF chiedendo il rimborso dell'importo di 4.960 euro così sottratto.

Convenuto ritualmente, l'intermediario controdeduce, tra le altre considerazioni, che la cliente ha espressamente dichiarato di aver seguito le istruzioni che un operatore impartiva e di aver messo in atto sull'app tutto il processo previsto per la disposizione del bonifico in contestazione, ed è sempre stata in possesso del proprio smartphone. L'intermediario, ribadendo il proprio impegno nella comunicazione WEB per informare la clientela dei rischi connessi con frodi e per suggerire comportamenti utili ad evitarle, chiede all'ABF di rigettare integralmente il ricorso.

DIRITTO

1. Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il 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 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.
2. La controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso di un bonifico di importo pari ad euro 4.960,00 (oltre 0,50 commissioni), eseguito personalmente dalla ricorrente, in data 10 settembre 2025, a seguito di una truffa perpetrata a suo danno.
3. In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Tuttavia, sul punto il Collegio richiama la decisione n. 8671/2024 del Collegio di Coordinamento nella quale viene affermato che quando le operazioni sono tutte asseritamente disposte ed autenticate dal ricorrente- come in questo caso trattandosi di una unica operazione- esse sono carenti del requisito della mancanza del consenso ex art. 5 D.Lgs. 11/2010 e pertanto non si può applicare il relativo regime di tutela del Dlgs. 11/2010 e non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.
4. A questo punto il Collegio richiama la decisione n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente". Sul punto, l'intermediario eccepisce la colpa grave della ricorrente in quanto lei ammette in denuncia che l'operazione è stata inserita ed autorizzata direttamente dalla stessa attraverso l'utilizzo degli strumenti normalmente utilizzati per eseguire transazioni tramite il canale mobile, canale PSD2 e SCA compliant. Peraltro, visionando la copia degli sms ricevuti, il Collegio prende atto che essi provengono da diversi numeri di cellulare e non riportano l'intestazione dell'intermediario. Da queste evidenze e dalle dichiarazioni della ricorrente, per questo Collegio ella certamente è stato indotta ad effettuare il bonifico attraverso un meccanismo di social hacking oramai noto e non particolarmente sofisticato, essendo del tutto inverosimile che per mettere al sicuro le somme depositate sul proprio conto debbano eseguirsi bonifici a favore di un soggetto sconosciuto. Sul punto, quindi, questo Collegio, in linea l'orientamento dei Collegi territoriali ABF, conclude che la colpa grave del ricorrente sussista (Collegio di Bologna, decisione n. 7414/2025, decisione n. 7646/2025, decisione n. 8021/2024; Collegio di Milano, decisione n. 5542/2024).
5. Non assumono rilevanza per il Collegio, ulteriori elementi di valutazione quali gli indicatori di anomalia ex DM del 2007, né la presenza di presiti quali i sistemi di alert che in questo ricorso sono irrilevanti visto che è oggetto di contestazione una sola operazione eseguita personalmente dalla ricorrente.

6. Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE