

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il rimborso di € 5.900 oltre interessi a titolo di risarcimento del danno patito per effetto di una truffa. Questi i fatti posti a fondamento della domanda. In data 01/08/2025 riceveva un sms dal numero ***224, apparentemente proveniente dall'intermediario, con il quale le veniva comunicato che era stato eseguito un bonifico istantaneo e pertanto veniva invitata a contattare l'utenza ivi indicata nel caso disconoscesse la citata operazione. Allarmata, parte ricorrente contattava l'utenza indicata: un sedicente addetto del servizio antifrode le riferiva di altri bonifici in uscita da bloccare e la induceva ad eseguire dei bonifici *simulati* per rintracciare il truffatore. Parte ricorrente eseguiva pertanto un primo bonifico di € 4.900,00 tramite l'app sul proprio cellulare e, sempre su indicazioni del truffatore, si recava presso la sua banca per effettuare un secondo bonifico allo sportello di € 5.900,00 a favore del conto indicatole dal truffatore. Nel pomeriggio, si rendeva conto di essere stata vittima di una frode e cercava più volte di contattare l'intermediario, che non le permetteva

di revocare il bonifico. Quindi, parte ricorrente lamenta l'inesistenza di un canale dedicato alla segnalazione di truffe.

L'intermediario, riportato il fatto, chiede il rigetto del ricorso argomentando come segue: (i) operazione controversa è unicamente la disposizione di bonifico di € 5.900,00, in quanto l'operazione di € 4.900,00 è stata rimborsata alla ricorrente in data 04/08/2025 grazie al tempestivo intervento dell'autentico servizio antifrode; (ii) come emerge dalle dichiarazioni in atti, l'operazione contestata è stata eseguita dalla stessa parte ricorrente presso lo sportello di una filiale e, pertanto, non viene in rilievo la disciplina concernente le operazioni non autorizzate di cui al d.lgs. 11/2010 né l'articolato onere della prova a carico dell'intermediario; (iii) sussiste la colpa grave della cliente che non si è insospettita della genuinità del messaggio civetta nonostante le diverse anomalie e non ha contattato il numero ufficiale del proprio istituto per ottenere conferme in merito; (iv) parte ricorrente, inoltre, dopo aver eseguito il primo bonifico dall'app ed essersi recata allo sportello veniva contattata dall'autentico servizio antifrode alle ore 13:27, ma neppure a seguito di tale chiamata dubitava delle singolari richieste del truffatore, dichiarando anzi la genuinità del primo bonifico e non facendo menzione alcuna dell'operazione contestata di € 5.900,00. Pertanto, secondo l'intermediario, parte ricorrente ha partecipato essa stessa alla truffa a proprio danno seguendo pedissequamente le istruzioni del truffatore. Aggiunge, inoltre, che (a) a parte ricorrente è stata comunicata la rimodulazione dell'orario di lavoro della filiale di riferimento a maggio 2025; (b) in data 01/08/2025 parte ricorrente ha chiamato l'help desk della banca ricevendo immediato supporto ed assistenza che, pur non potendo avviare la tradizionale procedura di *recall*, contattava la banca beneficiaria per tentare il blocco di entrambi i bonifici; (c) all'apertura della filiale, in data 04/08/2025, la banca eseguiva un tentativo di *recall* rimasto senza risposta. In conclusione, l'intermediario ritiene di aver agito con diligenza, fornendo pronta assistenza e riuscendo ad ottenere lo storno del bonifico di € 4.900,00.

Parte ricorrente ha replicato per sottolineare di non aver avuto consapevolezza di quanto stava accadendo dopo aver risposto al messaggio e di non aver capito come sia stata indotta a eseguire le istruzioni e che sarebbe stato utile avere un numero di telefono da contattare anche al di fuori degli orari di apertura al pubblico.

L'intermediario ha a sua volta controreplicato per insistere, in mancanza di ulteriori elementi, nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

Materia del contendere è solo il bonifico di € 5.900,00 effettuato il 01/08/2025, alle ore 12:26 presso lo sportello dell'intermediario convenuto, avendo l'intermediario effettuato lo storno del primo bonifico disposto da parte ricorrente tramite la propria applicazione per € 4.900,00.

Dalla denuncia e dal ricorso emerge in modo inequivocabile come l'operazione oggetto del contendere sia stata direttamente ed integralmente posta in essere da parte ricorrente ed in particolare che a seguito della ricezione dell'SMS civetta, essa abbia contattato il numero nello stesso indicato, abbia seguito le istruzioni ricevute dal truffatore e quindi si è recata allo sportello dell'intermediario convenuto per disporre il bonifico contestato a favore dell'IBAN che le è stato indicato con la causale suggerita. Sempre dalla denuncia si apprende che parte ricorrente è stata convinta a riferire le proprie credenziali di accesso all'home banking nonché il numero di cellulare del marito, con il quale il finto operatore si metteva in contatto e che durante tale conversazione parte ricorrente veniva contattata dal vero servizio antifrode. Nella specie, pertanto, per concorde orientamento di questo Arbitro, l'operazione deve considerarsi autorizzata e non trova applicazione il regime della PSD2 e del D. Lgs n. 11/2010. Dunque, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una sua responsabilità oggettiva, potendo, invece solo sussistere una responsabilità concorrente secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode.

A tale ultimo proposito si deve osservare come parte ricorrente - che in denuncia ha riferito di essere rimasta al telefono con il truffatore per tutto il tempo in cui si trovava allo sportello essendole stato riferito che *“il colpevole poteva essere probabilmente un giovani impiegato dell'Istituto”* e che ha *“inserito come causale la dicitura ‘REGALO FIGLIA’”* *“per non insospettare il personale addetto”* – lamenti l'inesistenza di un numero verde attivo h24. La censura non pare avere fondamento. Difatti, anzitutto, parte ricorrente stessa dichiara nella denuncia di aver ricevuto la chiamata del *“vero servizio antifrode”*, proprio mentre il marito era al telefono, per avere conferma della genuinità del primo bonifico, disposto via APP e poi stornato. E comunque tale telefonata risulta comprovata anche da quanto prodotto dall'intermediario che attesta giorno e ora della stessa. In secondo luogo, quanto al secondo bonifico, emerge come parte ricorrente si sia recata in filiale e abbia effettuato varie telefonate per tentare di 'bloccare' anche il bonifico disposto allo sportello. Preso atto di quanto dichiarato dall'intermediario in merito ad una telefonata effettuata il giorno della truffa alle ore 16:58:38 all'Help Desk Inbank, agli atti risulta la richiesta di blocco dei due conti correnti in data 01/08/2025 ed il tentativo di *recall* sull'intermediario estero del 04/08/2025.

Dunque, ritiene il Collegio che non sussistano i presupposti per affermare la sussistenza di un contributo causale da parte dell'intermediario nell'effettuazione della truffa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE