Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MAURILIO DANGELO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Con ricorso del 27.10.2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario), l'istante ha rappresentato che in data 02/09/2025 veniva contattata sul suo telefono da un sedicente operatore dell'intermediario, dopo aver compilato una pagina web, inoltratale dal numero ufficiale dell'intermediario da cui abitualmente riceveva i codici OTP.
Nella circostanza, il sedicente operatore la induceva a disporre bonifici verso conti terzi, sostenendo che tali operazioni fossero necessarie per riattivare le funzioni della sua carta e del suo conto.
Solo successivamente, comprendeva di essere stata vittima di una frode mediante *spoofing*.
Pertanto, tempestivamente sporgeva denuncia presso i Carabinieri, comunicava l'accaduto al servizio clienti dell'intermediario e inviava un reclamo formale tramite PEC, chiedendo il rimborso delle somme sottratte
L'intermediario rispondeva all'interno della chat del servizio clienti sull'app, mentre non replicava alla PEC (ove erano contenuti gli allegati) e non disponeva il rimborso.
Rilevava che il consenso alla disposizione delle operazioni è stato ottenuto tramite dolo e inganno, viziando la sua volontà e che, ai sensi della Direttiva UE 2015/2366 (PSD2)

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

e del D.Lgs. 218/2017, la banca è responsabile delle operazioni non autorizzate, salvo prova di dolo o grave negligenza del cliente.
Pertanto, la parte ricorrente domandava il rimborso della somma di € 4.394,00, "*oltre ad eventuali interessi e spese, con ogni ulteriore provvedimento ritenuto opportuno*".
L'intermediario non si è costituito.

DIRITTO

Pregiudizialmente va valutata la possibile inammissibilità del ricorso per mancato decorso del termine dilatorio tra reclamo e presentazione del ricorso
Ed infatti, ai sensi delle Disposizioni ABF (sezione VI – par. 1) può presentare ricorso "*il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB"*.
Al riguardo, le "*Disposizioni di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*" emanate dalla Banca d'Italia prevedono che "*per i servizi di pagamento, i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo*".
Ciò premesso si osserva che, nel caso di specie, il ricorrente, in sede di ricorso, ha prodotto copia di una PEC inviata all'Ufficio reclami dell'intermediario in data 11/10/2025.
Secondo quanto dichiarato nel modulo del ricorso, l'intermediario avrebbe risposto al reclamo nel termine di 15 giorni lavorativi.
Tuttavia, nell'allegato "Dettagli Ricorso" il ricorrente afferma che l'intermediario avrebbe fornito risposta unicamente nella chat del servizio clienti sull'app, mentre alcuna risposta sarebbe stata fornita alla PEC di reclamo.
Come noto, le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (Sez. I par. 3) considerano "reclamo" "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo*".
In tale direzione, "*la funzione del reclamo è quella di mettere l'intermediario nelle condizioni di comprendere le doglianze del cliente"* (cfr. Collegio di Torino, decisione n. 11591/2022).
Orbene, avute presenti le interlocuzioni tra le parti e volendo privilegiare la sostanzialità delle comunicazioni, codesto Collegio ritiene che le doglianze esposte nella chat con l'intermediario debbano essere considerate quale reclamo, con ciò superandosi l'ipotesi di inammissibilità.
Nel merito, le operazioni contestate consistono in tre bonifici per una somma totale di € 4.394,00, in data 02/09/2025, di cui uno di importo € 394,00 e due di importo pari a € 2.000,00.
Purtuttavia, la parte ricorrente ha riferito nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggiro da parti di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto del presente ricorso.
In particolare, dalla denuncia risulta che in data 02/09/2025 parte ricorrente riceveva un SMS all'interno della chat con l'intermediario che lo avvertiva di una problematica sul conto. Veniva, quindi, invitata ad accedere ad un link, collegato ad un portale apparentemente riconducibile a quello dell'intermediario, ove inseriva i suoi documenti

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

e i dati della carta di credito. Infine, per sbloccare il conto, effettuava un pagamento con carta e n. 2 bonifici, per una somma complessiva di € 4.394,00.
Orbene, la parte ricorrente ha riferito nel ricorso e nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggiro da parti di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto del presente ricorso. In particolare, il ricorrente ha dichiarato di aver effettuato i bonifici su indicazioni impartite nel corso di una conversazione telefonica da un sedicente operatore dell'intermediario.
In considerazione del fatto che il ricorrente ha ammesso di aver personalmente dato il consenso all'esecuzione delle operazioni, per quanto sotto la pressione truffaldina, il Collegio ritiene che non dovrebbe qui porsi la questione circa la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate. In altre parole, l'esistenza del consenso del pagatore al compimento di operazioni on line poi disconosciute esclude che possa venire in rilievo quanto disposto dal d.lgs. 11/2010 con riguardo alle conseguenze sul piano giuridico del difetto di autorizzazione, per cui il Collegio non può che rigettare la richiesta di rimborso delle predette operazioni.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE