

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 30 giugno 2025, alle ore 20.04, riceveva una chiamata proveniente da ignoti da utenza fissa che si identificavano come personale dell'intermediario.
- con la chiamata gli veniva comunicato un tentativo di truffa in corso, e che dal proprio conto corrente era stato effettuato un bonifico con beneficiario un conto corrente in Turchia;
- a questo punto un sedicente operatore dell'intermediario gli chiedeva di digitare il tasto 1 e attendere una successiva chiamata;
- il cliente veniva nuovamente contattato da utenza fissa e gli veniva comunicato che per bloccare il bonifico doveva spostare il denaro su due conti correnti, che gli veniva fatto credere fossero di sua appartenenza;
- il cliente, seguendo le indicazioni dell'operatore, effettuava due bonifici per l'importo totale di € 3.350, aventi egli stesso quale beneficiario, dal proprio conto corrente verso i conti a lui forniti. Gli veniva inoltre comunicato che sarebbe stato di nuovo contattato;

- resosi conto della truffa, non dava seguito ad ulteriori richieste;
- presentava denuncia presso la Polizia Postale in data 1° luglio 2025;
- inviava reclamo all'intermediario lo stesso giorno, che replicava il 14 luglio affermando che non potesse essere ritenuto in alcun modo responsabile poiché le operazioni risultavano effettuate nel rispetto degli standard PSD2 (biometria e app), non sono state riscontrate violazioni della sicurezza, accessi non autorizzati o anomalie tecniche. La truffa ha avuto luogo tramite le note tecniche di social engineering e nonostante il cliente stesso avesse espresso qualche perplessità; inoltre, la banca ha inviato la richiesta di recall, che ha però avuto esito negativo.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso dell'ammontare dei bonifici contestati.

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

- la denuncia presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore; di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- è evidente la negligenza del signor Bertoni che non ha prestato attenzione ai manifesti indici di anomalia presenti sia nella modalità di ingaggio della frode che nella conversazione intrattenuta poi con il sedicente operatore;
- il cliente non produce alcuna evidenza della chiamata in questione, ma si limita solamente ad allegare sms, ricevuti da un numero sconosciuto che compare sotto il nominativo "SICUREZZA" nel quale vengono fornite indicazioni estremamente generiche che in nessun modo rimandano allo scrivente Istituto; i messaggi, tra l'altro, non si sono incasellati nella conversazione che raggruppa i messaggi inviati dalla Banca e il tono allarmistico e la genericità della comunicazione avrebbero dovuto lasciar intuire al cliente che non erano ad essa riconducibili; osserva anche che la fattispecie occorsa non risulta nemmeno particolarmente sofisticata poiché ignoti hanno addirittura utilizzato anche un numero totalmente sconosciuto per contattare il cliente;
- il ricorrente avrebbe dunque potuto rilevare agevolmente le atipicità e probabilmente scongiurare la frode, se non totalmente almeno in parte.

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

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono due operazioni di bonifico contestate, per un importo complessivo di euro 3.350,00, poste in essere il 30 giugno 2025.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 1° luglio 2025.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore; nella fattispecie ha eseguito due bonifici istantanei sui conti indicatigli. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per 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 alle modalità della truffa e alla condotta delle parti, si rammenta come la truffa abbia avuto origine da una telefonata proveniente dal numero 02***; il finto operatore rappresentava al cliente che dal suo conto corrente era in corso un trasferimento di denaro e affermava che, per bloccarlo, fosse necessario trasferire il denaro su altri due conti correnti; il finto operatore faceva anche credere al cliente che i due conti correnti fossero a lui intestati. Come già precisato, le operazioni che vi hanno fatto seguito sono state poste in essere personalmente dal ricorrente, la cui condotta si rivela il fattore eziologico determinante nel processo di causazione dell'evento dannoso lamentato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE