Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 24.09.2025 riceveva un sms, apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, in merito a un bonifico in esecuzione "sospeso", con invito a contattare un numero di assistenza per bloccare l'operazione;
- contattava il suddetto numero al quale rispondeva un sedicente operatore che gli riferiva di una presunta violazione al proprio conto bancario e del suddetto bonifico da stornare urgentemente;
- veniva guidato in un'operazione di verifica dati personali e cambio password, PIN di accesso all'app della banca e blocco della carta e procedeva a una presunta segnalazione alla caserma dei carabinieri;
- l'operatore gli suggeriva di chiamare la caserma stessa e di verificare la veridicità del contatto telefonico "business" dal quale lo stava contattando, nonché di registrare la telefonata;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- sebbene dubbioso e “messo sotto pressione” dall'operatore, procedeva a due operazioni di presunto storno, per un totale di 4.954,00 euro, ricevendo sms di conferma per ogni passaggio effettuato;
- si rendeva, quindi, conto di essere stato vittima di una truffa, e tentava di contattare la banca al numero tedesco di assistenza trovato online, dedicato unicamente allo smarrimento carte di credito e che reindirizzava verso la chat dell'app per ogni altra richiesta;
- procedeva immediatamente a sporgere denuncia e scriveva più mail per segnalare la truffa sia all’intermediario convenuto che alla banca beneficiaria;
- contattava telefonicamente l'assistenza della beneficiaria, che riferiva di contattare l’intermediario resistente in quanto era impossibile per loro bloccare un trasferimento di denaro per conto terzi, non essendo loro cliente né intestatario del conto;
- chiedeva quindi all’intermediario, tramite chat, un intervento urgente per bloccare il trasferimento di denaro oggetto della truffa ma riceveva riscontro negativo;
- la beneficiaria, invece, riferiva di non essere mai stata contattata dall’intermediario resistente per effettuare alcuna operazione di recall del trasferimento di denaro presso il loro conto;
- la banca non si è dotata di efficaci e tempestivi canali di comunicazione coi propri clienti per casi di frodi e/o qualsivoglia altra emergenza o errate transazioni che necessitano immediato intervento;
- la banca non ha in alcun modo prevenuto l'avvenimento della truffa attraverso un'opportuna comunicazione ai propri clienti dei potenziali rischi di truffe e frodi;
- la banca non ha fatto tutto il necessario per richiamare, bloccare o stornare la transazione, incluso contattare tempestivamente la beneficiaria;
- domanda un risarcimento danni dell'ammontare “superiore o uguale a quello oggetto di frode”, pari a 4.954,00 €.

Il ricorrente domanda, quindi, un risarcimento di ammontare pari o superiore a euro 4.954,00.

L’intermediario convenuto non si è costituito nel presente procedimento, sebbene abbia ricevuto il ricorso che gli è stato correttamente trasmesso in data 04.11.2025.

DIRITTO

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Oggetto della presente controversia sono due operazioni contestate, per un importo complessivo di euro 4.954 euro, poste in essere il 24.09.2025.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 24.09.2025.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. 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 rileva come il ricorrente dichiari di avere ricevuto un SMS nella chat ufficiale dell'intermediario, con il quale veniva informato di un bonifico in uscita, ma non lo produca agli atti del presente procedimento.

In conclusione, ritiene questo Collegio che la condotta del ricorrente emerga, dalle risultanze agli atti, quale fattore eziologico determinante dell'evento dannoso lamentato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE