

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FELICETTI

Seduta del 17/02/2026

FATTO

La ricorrente, in qualità di imprenditrice individuale, deduce di essere stata vittima di una truffa e produce in atti copia della denuncia presentata alle autorità competenti in relazione ai fatti oggetto del presente procedimento. Riferisce di aver ricevuto in data 15.01.2025 un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, con cui le si segnalava un pagamento sospetto effettuato tramite il proprio *homebanking*. Contestualmente il messaggio la invitava a contattare un numero per il disconoscimento. Dopo alcuni tentativi, la ricorrente si metteva in comunicazione con un sedicente operatore dell'intermediario, il quale sembrava contattarla dal numero di telefono indicato sul retro della carta in dotazione alla cliente. L'operatore invitava la ricorrente a mettere in sicurezza il saldo del conto corrente attraverso un bonifico presso un IBAN da lui indicato. La ricorrente disponeva il pagamento per l'importo di € 25.000,00 e, recatasi in filiale nello stesso pomeriggio, veniva contattata dall'ufficio anti-frode e si avvedeva della truffa subito. La ricorrente deduce, infine, che l'intermediario procedeva a recuperare in parte l'importo sottratto e le riaccreditava la somma di € 19.867,95. Con l'odierno ricorso allega che la vicenda descritta sarebbe imputabile alla negligenza della banca e chiede il rimborso dell'importo residuo di € 5.132,05, *“oltre interessi, spese di arbitrato e spese legali (che si quantificano in € 598,00 comprensive di ogni accessorio di legge)”*.

L'intermediario resistente eccepisce, in via preliminare, che la ricorrente non ha fornito supporto probatorio adeguato a ricostruire la vicenda della truffa. In particolare, non è stata fornita prova delle telefonate intercorse tra la ricorrente e il sedicente operatore. Deduce inoltre che l'operazione di pagamento è stata posta in essere dalla cliente ed è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata dalla banca. L'intermediario riferisce che, poiché il bonifico fraudolento è stato accreditato su un conto acceso presso la medesima banca, è stato possibile procedere al recupero pressoché integrale delle somme che i truffatori avevano già in parte distratto mediante tre bonifici, due ordinari e uno istantaneo. La ricorrente ha ricevuto con bonifico del 9.4.2025 il riaccredito dell'importo recuperato di € 19.867,95. Non è stato invece possibile recuperare l'importo trasferito tramite il bonifico istantaneo. Tanto premesso, l'intermediario resistente deduce che nessuna responsabilità può essere imputata alla banca nella vicenda e chiede all'ABF *“di voler dichiarare, anzitutto, l'irricevibilità per le eccezioni spiegate in premessa e, in ogni caso, respingere il ricorso in quanto manifestamente infondato, finanche alle spese legali, non dovute”*.

In sede di repliche la ricorrente eccepisce che la banca non ha approntato i presidi anti-frode necessari per prevenire la truffa. In particolare, evidenzia come la disposizione di un bonifico pari all'importo del saldo e della quasi totalità del fido configura un indice di rischio frode su cui l'intermediario ha negligenzemente omesso di intervenire. Tale bonifico è inoltre del tutto inusuale rispetto all'operatività ordinaria del conto. Lamenta infine che la banca si sia attivata tardivamente e non abbia fornito alla cliente le informazioni sulle azioni intraprese per il recupero delle somme.

L'intermediario nelle controrepliche ribadisce quanto già dedotto in ordine alla correttezza della propria condotta e alle iniziative di prevenzione delle frodi promosse a tutela della clientela.

DIRITTO

L'odierna vicenda riguarda il disconoscimento di un bonifico dell'importo di € 25.000,00 avvenuto alle ore 11.56 del 16.01.2025. È circostanza pacifica tra le parti che l'intermediario resistente ha celermente provveduto al recupero di gran parte dell'importo e che, tramite bonifico del 9.04.2025, la banca ha rimborsato alla ricorrente la cifra di €19.867,95. Per tale ragione la ricorrente agisce per il rimborso del minor importo di € 5.123,05, oltre a interessi legali.

Per quanto attiene alla vicenda che ha portato all'operazione disconosciuta, la ricorrente versa in atti la denuncia sporta all'autorità giudiziaria. Deduce che in data 15.01.2025 alle 17.33 riceveva un messaggio, che si collocava in coda a quelli abitualmente provenienti dall'intermediario. L'SMS le segnalava un pagamento sospetto e indicava un numero da contattare per l'eventuale disconoscimento (cfr. all. 8 che riporta il testo del messaggio delle ore 17.33 e all. 9). Il giorno successivo, dopo un tentativo di contattare il numero e la ricezione di un successivo SMS, veniva contattata telefonicamente alle ore 11:43 da sedicente operatore bancario, che la invitava a mettere in sicurezza il conto tramite un bonifico dell'intero saldo. La ricorrente deduce che, a fronte delle sue perplessità, l'interlocutore la ricontattava da numero di telefono indicato sul retro della sua carta bancomat. Rassicurata dalla circostanza, effettuava un bonifico di € 25.000,00 presso l'IBAN indicato dal sedicente operatore e riceveva sms, la cui copia è versata in atti, che confermavano la messa in sicurezza del conto.

Circa la ricostruzione della vicenda offerta dalla cliente, l'intermediario eccepisce che la ricorrente non produce in atti evidenze relative alle telefonate ricevute dai truffatori. Deduce inoltre che primi numeri di telefono indicati dai truffatori non gli appartengono, mentre il numero riportato sulla carta di credito è numero utilizzato solo per ricevere telefonate e non è abilitato a effettuarle.

È pacifico tra le parti che l'operazione oggetto di disconoscimento sia stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale ha disposto il bonifico in conseguenza del raggirio subito. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi, l'operazione eseguita interamente dal pagatore deve considerarsi autorizzata e non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento truffaldine di cui alla di

cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010. Tanto premesso, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme del diritto comune qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode.

Sul punto, la ricorrente deduce la responsabilità dell'intermediario per aver permesso a truffatori di infiltrarsi nei suoi canali ufficiali di comunicazione. Deduce inoltre la sussistenza degli indici di frode previsti dall'art. 8 del D.M. n. 112/2007 (*"una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento"; richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate [...] nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita"*) e allega, a sostegno delle proprie deduzioni, gli estratti conto del 2024 e del primo trimestre 2025. In proposito, la ricorrente rileva che il bonifico di € 25.000,00 del 16.01.2025 ha azzerato in un'unica operazione l'intera disponibilità di conto e quasi tutto il fido, superando sensibilmente gli indici di anomalia previsti dal D.M. n. 112/2007.

Il Collegio di Milano ha, in alcuni casi, ravvisato una responsabilità concorrente dell'intermediario in vicende simili a quella odierna, valorizzando gli obblighi di protezione gravanti sull'intermediario stesso ai sensi dell'art. 1375 c.c., che impongono l'adozione di misure idonee a monitorare l'utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi. In particolare, il Collegio ha ritenuto che rientri tra i doveri dell'intermediario l'adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, che consentano il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività.

Nel caso di specie, tuttavia, la condotta dell'intermediario non appare censurabile in questa sede, anche alla luce dell'avvenuto rimborso per quasi l'80% del totale dell'operazione fraudolenta. La ricorrente non ha offerto, infatti, elementi probatori tali da escludere il proprio apporto causale alla vicenda, che al contrario appare rilevante, né profili di colpa in capo alla stessa. Tutto ciò premesso, la domanda di rimborso avanzata dalla ricorrente non può essere accolta. Neppure merita accoglimento la domanda di refusione delle spese per l'assistenza di un legale nel presente procedimento, poiché non ricorrono i presupposti previsti dalla decisione del Collegio di Coordinamento n. 4580 del 2025.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE