Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Con ricorso del 16 novembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso della somma di € 787,50, corrispondente all'importo di un'operazione di pagamento effettuata a seguito di una truffa perpetrata ai suoi danni.
Afferma la ricorrente che, dopo aver compilato, su un sito web che appariva originale, un questionario per l'acquisto di un motore auto, eseguiva un bonifico istantaneo di € 787,50 su un conto indicatole da un truffatore che l'aveva contattata telefonicamente; scoperta la truffa, sporgeva denuncia e tentava di bloccare l'operazione di pagamento, senza successo.
Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare eccepisce l'inapplicabilità dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010 in quanto l'operazione in contestazione è stata interamente effettuate dalla ricorrente; nel merito ritiene sussistere la colpa grave della stessa che ha permesso la realizzazione della truffa commerciale.
Nelle repliche la parte ricorrente ha precisato che la materiale esecuzione dell'operazione è avvenuta in un contesto di truffa mediante artifici e raggiri, carpendo un consenso viziato; che sussistono obblighi di diligenza, correttezza e protezione del cliente a carico dell'intermediario; che l'operazione presentava plurimi profili di anomalia concernenti la natura, il destinatario e l'importo del bonifico; che

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'intermediario non ha dimostrato l'attivazione degli alert di rischio, le verifiche rafforzate o le richieste di conferma informata.
Nelle controrepliche l'intermediario resistente ha confermato integralmente i contenuti delle controdeduzioni ed insistito nelle proprie richieste ed eccezioni.

DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di un bonifico istantaneo di € 787,50 eseguito tramite home banking il 15/09/2025 a favore dell'iban n. IT32***9464 intestato ad un'azienda di autodemolizioni. L'operazione risulta dalla copia della contabile del bonifico allegata dalla ricorrente nonché dalle evidenze contabili prodotte dalla resistente.
In via preliminare il Collegio rileva come dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni confessorie rilasciate da parte ricorrente, anche in sede di denuncia resa innanzi all'autorità di P.S., risulta che l'operazione contestata è stata compiuta personalmente dalla stessa ricorrente. Questa, infatti, ha riferito, in sede di ricorso e di denuncia, che, per quanto sia stata vittima di un raggiro da parti di terzi, ha disposto i personalmente il bonifico: in particolare ha affermato che effettuando una ricerca sul web al fine di visionare alcune aziende venditrici di motori per auto, visualizzava un sito ove risultavano un numero mobile e la sezione "Richiedi informazioni"; compilata la scheda con i propri dati e contattata tramite whatsapp dal numero mobile indicato sul sito, un sedicente addetto della ditta le comunicava il prezzo di € 700,00, a cui si aggiungevano le spese di spedizione pari a € 87,50 e la invitava ad eseguire il pagamento utilizzando i riferimenti bancari inviati. La ricorrente, dunque, effettuava il bonifico istantaneo di € 787,50 tramite home banking.
Tenuto conto di ciò e conformemente al costante orientamento espresso dai diversi Collegi territoriali (Coll. di Palermo, n. 10042/2020, n. 8442/2021 e n. 275/2023, Coll. di Roma, n. 4685/2021, Coll. di Milano, n. 13553/2021, Coll. di Torino, n. 3516/2023, n. 3225/25), il Collegio ritiene che l'operazione di pagamento in contestazione, nonostante sia stata eseguita sulla base di un consenso viziato dal raggiro di terzi malfattori, non può essere considerata come non autorizzata e, conseguentemente, non può essere sottoposta all'applicazione delle disposizioni normative sopra richiamate. Non emergono, inoltre, elementi che possono configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario resistente, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune. Ciò determina il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE