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

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato vittima di una truffa che gli avrebbe cagionato un danno economico "di oltre € 17.660,00". Riferisce che la vicenda aveva inizio con la ricezione di un sms che lo avvisava del compimento di un'operazione non autorizzata, seguito da una chiamata, proveniente dal numero ***101, da parte di un sedicente operatore dell'intermediario. Il falso operatore lo invitava ad accedere alla propria *home banking* e ad effettuare bonifici verso un altro conto corrente. Si ritrovava privo di provvista e in data 10.03.2025 sporgeva denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza.
Conclude chiedendo il rimborso degli importi pari ad € 17.660,00 "*ingiustamente sottratti da terzi ai danni del ricorrente a causa di una non sicurezza informatica della Banca resistente*".

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce che la denuncia presentata dal ricorrente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore e che, di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010. Nel merito, evidenzia che delle sei operazioni effettuate, due non hanno avuto successo; risulta annullato un bonifico di € 1.500 e respinto un altro di identico importo riducendo l'ammontare effettivo di quanto richiesto. Contesta che il cliente non riporta il numero di telefono da cui ha ricevuto messaggio che conteneva l'autorizzazione del bonifico e che il numero di cellulare da contattare indicato nel testo del messaggio in questione non è riconducibile all'intermediario. Precisa che, secondo le analisi svolte, accessi e disposizioni sono avvenuti con corretto inserimento delle credenziali e dei codici dispositivi, senza forzature o violazione dei sistemi, né sono stati rilevati accessi sospetti o eseguiti da terzi. Ha infine rappresentato di aver tentato, in data 10.05.2025, il richiamo dei bonifici, senza esito.
Con le repliche, il ricorrente ha insistito nella domanda, sostenendo che la truffa non si sarebbe verificata in presenza di adeguati presidi di salvaguardia, che la chiamata proveniva effettivamente dal numero della filiale, che vi sarebbe stata una compromissione del sistema tale da consentire l'uso indebito dell'utenza, che difettava l'autenticazione forte e che la documentazione tecnica non dimostrava l'effettiva riconducibilità delle operazioni al ricorrente.
L'intermediario controreplica che non si tratta di attività svolte dall'interno dell'istituto e/o legate a falle nella sicurezza e che fenomeni di *spoofing* non sono prevenibili *ex ante.* Ribadisce infine le operazioni erano state disposte autonomamente dal cliente tramite *internet banking*, con corretto inserimento dei codici di autenticazione.

DIRITTO

Dalla documentazione in atti risultano contestate complessivamente sei operazioni disposte tra il 7 e il 9 marzo 2025, di cui una respinta e una annullata. In particolare: un bonifico SEPA di € 5.000,00 il 07.03.2025 alle ore 19:58:55; un bonifico istantaneo di € 1.500,00 in data 08.03.2025 alle ore 10:32:41; un ulteriore bonifico istantaneo di € 1.500,00 in data 08.03.2025 alle ore 10:49:21, poi annullato; un bonifico istantaneo di € 2.500,00 il 09.03.2025 alle ore 09:34:24; un bonifico istantaneo di € 7.160,00 il 09.03.2025 alle ore 17:16:45; nonché un bonifico del giorno 08.03.2025 di € 1.500,00, inserito alle ore 10.27.57 e respinto alle ore 10.28.55. Tenuto conto dell'annullamento e del mancato buon fine di una delle disposizioni, l'importo effettivamente addebitato ed oggetto di contestazione risulta pari ad € 16.160,00.
Dette operazioni risultano materialmente disposte dal cliente mediante accesso al servizio di internet banking, con inserimento dei dati del beneficiario (IBAN), degli importi e dei codici di autenticazione richiesti.
Nella denuncia, descrivendo la truffa in modo più particolareggiato rispetto al ricorso, il cliente afferma di aver ricevuto un primo messaggio, che indicava l'esecuzione di un bonifico e di contattare un numero di cellulare. Il cliente contattava quindi un sedicente operatore della banca e gli comunicava la sede della filiale presso cui aveva aperto il conto corrente. In seguito veniva quindi ricontattato dall'operatore che chiamava da un numero fisso ***101, corrispondente a quello della sua filiale, che lo invitava a seguire le sue istruzioni e ad effettuare un primo bonifico di € 5.000,00, e poi nei due giorni successivi gli altri bonifici, a favore di se stesso su IBAN indicato dal truffatore.
Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, 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, non essendosi in presenza di un utilizzo abusivo degli strumenti di pagamento in assenza di volontà dispositiva, ma di una disposizione che, sul piano tecnico-operativo, proviene dal titolare. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura"). In tal senso si è espresso recentemente il Collegio di Milano con decisione n. 11531/2025 che ha precisato tra l'altro: "*Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere 'autorizzata' l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subìto dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021)*" (v. inoltre Collegio di Milano, decisione n. 577/2026, nonché Collegio di Bari decisione n. 5815/2024).

Ne consegue l'inapplicabilità della disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate e l'esonero dell'intermediario dall'onere di provare l'autenticazione ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010.

Resta da verificare se, pur in presenza di operazione autorizzata, possa ravvisarsi una responsabilità dell'intermediario in relazione agli obblighi di buona fede e diligenza professionale nell'esecuzione del rapporto contrattuale e degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius* (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 11531/2025 cit.).

I Collegi hanno chiarito che, in simili fattispecie, una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento può configurarsi solo ove emerga un apporto causale dell'intermediario alla frode, come nei casi di: mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Sotto il profilo di mancata rilevazione di indici di anomalia, occorre considerare che le operazioni contestate sono state sei, di cui una annullata e una respinta, distribuite nell'arco di tre giornate differenti, dal 7 al 9 marzo 2025, con quattro bonifici a favore del medesimo IBAN e beneficiario il medesimo ricorrente.

Si tratta di operazioni che risultano temporalmente distanziate, distribuite su più giorni e con importi, che pur significativi, non sono caratterizzati da una ripetitività seriale né frammentati in una sequenza abnorme e ravvicinata tale da integrare una soglia di evidente anomalia (cfr. in termini Collegio di Milano, decisione n. 8435/2023, che aveva esaminato il caso in cui erano stati eseguiti oltre cento pagamenti identici in poche ore, in orario notturno).

Non emergono pertanto elementi tali da imporre, secondo un criterio di ordinaria diligenza professionale, il blocco automatico delle disposizioni o l'attivazione di presidi ulteriori rispetto a quelli ordinariamente previsti.

Quanto all'IBAN indicato per la realizzazione della frode non corrispondente al nominativo del beneficiario, occorre ricordare che l'art. 24 del D.lgs. n. 11/2010 stabilisce che l'ordine di pagamento è eseguito correttamente quando conforme all'identificativo unico fornito dall'utilizzatore. Il consolidato

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

orientamento ABF (v. Collegio di Coordinamento, decisione n. 162/2017) e la recente giurisprudenza di legittimità (v. Cass. 25.06.2024, n. 17415) escludono la responsabilità dell'intermediario che abbia dato corso all'ordine in conformità all'IBAN indicato, non essendo imposto un controllo di congruità tra IBAN e nominativo del beneficiario, salvo il caso di consapevolezza dell'errore, che qui non risulta dimostrata.
L'obbligo di implementazione di un servizio di verifica del beneficiario, introdotto dalla normativa europea (art. 5 quater nel Regolamento UE n. 2012/260, ad opera dell'art. 1 del Regolamento UE 2024/886, con termine ultimo la data del 9 ottobre 2025) non era ancora vigente all'epoca dei fatti e non può essere valorizzato retroattivamente quale parametro di diligenza.
Neppure sono state fornite evidenze circa la mancata disponibilità dei canali ufficiali dell'intermediario né circa una segnalazione preventiva del tentativo di frode rimasta inascoltata. L'asserita provenienza della chiamata dal numero della filiale non risulta provata da documentazione oggettiva, non avendo il ricorrente prodotto copia del registro delle chiamate. D'altro canto, dall'esame del messaggio SMS prodotto in atti dal ricorrente, non è possibile verificare se il numero mittente fosse in qualche modo riconducibile all'intermediario, mentre il numero di telefono ivi riportato non corrisponde ai numeri ufficiali dell'intermediario.
In definitiva, accertato che le operazioni sono state materialmente disposte dal cliente e che non risultano elementi idonei a configurare un concorso colposo dell'intermediario per omesso rilievo di indici di frode o per violazione di specifici obblighi di diligenza, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE