

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) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

La ricorrente afferma di essere stata vittima di una frode articolata. In data 31 ottobre 2025 riceveva un SMS incasellato nella chat ufficiale dell'intermediario, recante l'avviso dell'esecuzione di un pagamento e l'invito a contattare un numero indicato nel messaggio. Telefonava al recapito indicato ed entrava in contatto con un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario, il quale la informava dell'esistenza di un bonifico sospetto e di altri ordini di pagamento in corso. La conversazione si interrompeva successivamente per assenza di segnale; tentava quindi di contattare il numero verde dell'intermediario (**757), senza riuscirvi, venendo poi ricontattata da quel medesimo numero da un sedicente operatore dell'antifrode. Quest'ultimo la istruiva a recarsi presso il più vicino sportello ATM per bloccare il bonifico in uscita. Giunta all'ATM, riceveva ulteriori SMS nella chat ufficiale che la avvisavano di essere in linea con l'operatore e dell'attivazione di una modalità simulazione; seguendo le istruzioni ricevute, eseguiva un bonifico istantaneo di € 4.698,00 nella convinzione di stare bloccando un'operazione fraudolenta. Solo poco dopo veniva contattata da un'operatrice dell'intermediario che la informava di aver subito una truffa. Presentava denuncia in data 31 ottobre 2025 e trasmetteva reclamo, riscontrato negativamente. Lamenta che l'intermediario non abbia adottato misure idonee a prevenire eventi di questo tipo e che abbia violato la normativa in materia di protezione dei dati personali. Chiede il rimborso di € 4.698,00, oltre al rimborso delle spese di assistenza legale. Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che né il numero da cui proveniva l'SMS né quello da contattare in esso indicato sono riconducibili alla propria struttura, e che quest'ultimo risulta segnalato su internet come truffaldino. Sostiene che quanto accaduto non dipende da attività interne o da falle di

sicurezza e di aver inviato apposite comunicazioni ai propri clienti per sensibilizzarli sul tema delle truffe. Precisa che la ricorrente ha eseguito l'operazione autonomamente, inserendo il codice OTP inviato al suo dispositivo, e che il giornale di fondo dell'ATM non segnala anomalie. Riferisce di aver tentato il recall del bonifico in data 31 ottobre 2025, senza successo. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda un bonifico istantaneo di € 4.698,00 eseguito in data 31 ottobre 2025 alle ore 17:56 dalla ricorrente presso uno sportello ATM, a seguito di una frode articolata in tecniche di smishing e vishing.

È pacifico, come confermato dalla stessa ricorrente nella denuncia presentata il medesimo giorno, che il bonifico contestato è stato materialmente disposto ed eseguito per intero dalla ricorrente, la quale si è recata presso l'ATM e ha completato l'operazione seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, inserendo il codice OTP ricevuto sul proprio dispositivo nella convinzione di bloccare un'operazione fraudolenta. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF, quando l'operazione di pagamento è eseguita per intero dal pagatore — sia nella fase dispositiva sia in quella di autenticazione — essa deve considerarsi autorizzata ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 11/2010, con conseguente inapplicabilità del regime di responsabilità per le operazioni non autorizzate previsto dalla direttiva 2015/2366/UE e dal D.Lgs. n. 11/2010. Il Collegio non procede pertanto alla verifica dell'autenticazione ai sensi degli artt. 10 e seguenti del citato decreto.

In caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova dell'autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico; il Collegio può tuttavia rilevare una responsabilità concorrente del PSP ai sensi delle norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla produzione del danno. Nel caso di specie, la ricorrente afferma di non essere riuscita a contattare il numero verde dell'intermediario (**757) prima di eseguire il bonifico, circostanza che avrebbe impedito di verificare la genuinità delle indicazioni ricevute. Tuttavia, dagli atti non è prodotta alcuna evidenza della chiamata tentata né dell'esito della stessa, e da verifiche svolte risulta che il numero verde dell'intermediario era attivo nell'orario in cui l'operazione è stata eseguita. In assenza di prova dell'indisponibilità del numero verde, non ricorre l'ipotesi che consente di ravvisare un apporto causale dell'intermediario alla frode. Non emergono neppure le altre condizioni rilevanti a tale fine: non risulta che la ricorrente si sia rivolta a un dipendente dell'intermediario che non abbia identificato il tentativo di frode, né che vi fossero indici di anomalia dell'operazione tali da imporre il blocco automatico della transazione.

Quanto alla doglianza relativa alla violazione della normativa in materia di protezione dei dati personali, essa non è supportata da alcun elemento probatorio ed esula in ogni caso dall'ambito di competenza di questo Arbitro.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE