

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

Il ricorrente afferma di aver ricevuto in data 8 ottobre 2025 un messaggio sul proprio telefono proveniente dal numero con cui abitualmente comunica con l'intermediario, nel quale veniva annunciata l'autorizzazione di un pagamento di circa € 5.000,00 e indicato un link per annullarlo. Selezionando il link, accedeva all'area multicanale; preoccupato per quanto indicato, contattava il numero presente nei messaggi e si relazionava con un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario. Questi lo informava dell'esistenza di un bonifico disposto a suo nome e lo guidava nell'esecuzione di due operazioni di storno. Seguendo tali istruzioni, disponeva un primo bonifico di € 1.698,00 e un secondo di € 3.300,00, per un totale di € 4.998,00, ciascuno verso IBAN e beneficiari a lui sconosciuti, nella convinzione di stornare l'operazione fraudolenta segnalatagli. Nel frattempo i messaggi relativi alle disposizioni scomparivano dall'applicazione e, tentando di accedere nuovamente, appariva un avviso che rinvia al contatto con un operatore identificato da nome e matricola. Constatato che sul conto non risultava alcuno storno, contattava nuovamente il numero utilizzato fino a quel momento e gli veniva comunicato che il conto era bloccato. Solo rivolgendosi al numero verde dell'intermediario apprendeva di aver subito una truffa e presentava denuncia in data 9 ottobre 2025. Chiede il rimborso di € 4.998,00 o della metà.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che il ricorrente ha disposto personalmente entrambi i bonifici tramite app mobile, autorizzandoli con MPIN. Nella denuncia ha confermato di non aver ceduto a terzi le proprie credenziali. Sostiene che il fenomeno dello spoofing del numero chiamante non è tecnicamente prevenibile dall'intermediario e non è riconducibile a violazioni dei propri sistemi. Rileva che le operazioni risultano formalmente regolari e correttamente autorizzate, che non emergono anomalie nei sistemi e che ha provveduto a inviare richieste di recall rimaste senza esito positivo.

Evidenza altresì di aver svolto campagne di sensibilizzazione sul tema delle truffe, trasmesse anche al ricorrente. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda 2 bonifici per l'importo complessivo di € 4.998,00 eseguiti in data 8 ottobre 2025, contestati dal ricorrente in quanto disposti a seguito di una frode perpetrata mediante SMS apparentemente proveniente dall'intermediario e successivo contatto telefonico.

È pacifico, come confermato dal ricorrente nella denuncia presentata in data 9 ottobre 2025, che entrambi i bonifici sono stati materialmente disposti ed eseguiti per intero dal ricorrente, il quale ha inserito autonomamente le disposizioni di pagamento e i fattori di autenticazione tramite app mobile, nella convinzione di stornare un'operazione fraudolenta a suo carico. 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 non ricorre alcuna delle ipotesi rilevanti a tal fine: non risulta che il numero verde dell'intermediario fosse indisponibile al momento dei fatti né che il ricorrente si sia rivolto a un dipendente della banca che non abbia identificato il tentativo di frode. Con riguardo alla possibile rilevanza dello SMS incasellato nella chat ufficiale dell'intermediario, si osserva che tale circostanza è riconducibile a tecniche di spoofing del mittente che non dipendono da vulnerabilità dei sistemi dell'intermediario e non sono tecnicamente prevenibili da quest'ultimo. Non emergono infine indici di anomalia nelle operazioni tali da imporre un blocco automatico delle transazioni, trattandosi di due bonifici eseguiti nel corso della medesima sessione verso IBAN differenti senza caratteristiche di macroscopica irregolarità rispetto all'operatività ordinaria del ricorrente (Collegio di Milano, decisione n. 9261/2025).

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

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE