

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA

Presidente

(MI) BARTOLOMUCCI

Membro designato dalla Banca d'Italia

(MI) RIZZO

Membro designato dalla Banca d'Italia

(MI) PERON

Membro di designazione rappresentativa
degli intermediari

(MI) GILIBERTI

Membro di designazione rappresentativa
dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 10/11/2025 riceveva una telefonata proveniente da un numero di telefono cellulare che si identificava come l'intermediario convenuto;

- l'interlocutore segnalava una presunta richiesta di addebito sul conto della cliente e, qualora non riconoscesse l'operazione, la invitava a contattare un numero di telefono fisso;
- a quel numero rispondeva una persona che si qualificava come operatore dell'intermediario il quale la informava che a breve sarebbe stata contattata da un altro numero verde riconducibile ai contatti dell'intermediario;
- contattata, quindi, da un altro presunto operatore, dopo avergli comunicato il saldo del conto, veniva informata di un tentativo di truffa ai suoi danni;
- per sventare questa truffa avrebbe dovuto effettuare un bonifico istantaneo a un soggetto del quale le forniva nome, IBAN e causale del bonifico;
- dopo aver disposto il bonifico istantaneo, alla cliente veniva chiesto di disinstallare l'app dell'intermediario per ragioni di sicurezza e le veniva detto che il giorno successivo avrebbe ricevuto nuove credenziali di accesso;
- non riuscendo più ad accedere all'app e resasi conto di essere stata truffata, la cliente sporgeva denuncia e presentava reclamo all'intermediario, dal quale otteneva un riscontro negativo.

La ricorrente domanda, quindi, il risarcimento totale o parziale della somma oggetto dell'operazione contestata.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- la denuncia presentata dalla cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente a effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. n. 11 del 27/01/2010.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione di bonifico contestata, per un importo di € 1.598,00, posta in essere il 10/11/2025.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 03/12/2025.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirio – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), 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.

Dalla ricostruzione dei fatti, per come emerge dal ricorso e dalla denuncia presentati dalla ricorrente, non emergono profili di responsabilità a carico dell'intermediario convenuto. Di contro, la causazione dell'evento dannoso lamentato risulta imputabile alla condotta gravemente negligente della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE