

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

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- nella serata del 23/10/2025 riceveva un messaggio riconducibile all'intermediario che la allarmava circa un tentativo di truffa a suo danno;
- dopo qualche minuto, veniva contattata dal numero verde dell'intermediario e l'interlocutore la informava che sul suo conto erano in corso operazioni sospette ed era necessario mettere in sicurezza il conto corrente;
- seguendo le istruzioni disponeva n. 5 bonifici verso il medesimo destinatario, rispettivamente dell'importo di € 1.691,80, € 1690,81, € 1.301,81, € 1.491,81 e € 1.496,81;
- durante la telefonata non comunicava in alcun modo i codici di accesso all'home banking, il suo iban, il numero della carta, il PIN o altre informazioni riservate;
- l'operatore le riferiva che le sarebbe arrivato un messaggio con un codice di blocco e che, inserendo tale codice, i bonifici sarebbero stati stornati il giorno dopo;

- successivamente contattava il servizio clienti e apprendeva di essere stata truffata;
- disconosceva dunque le operazioni effettuate e chiedeva il blocco del conto corrente;
- il giorno successivo sporgeva denuncia alle autorità competenti e presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- sussiste la responsabilità della banca per non aver adottato presidi di sicurezza idonei a bloccare le operazioni sospette.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 7.676,05 oltre agli eventuali costi e oneri connessi.

Con le controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riepilogati i fatti, afferma quanto segue:

- la cliente è caduta vittima di spoofing e ha disposto personalmente le operazioni contestate, seguendo le istruzioni impartite dal truffatore;
- le operazioni sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate;
- i primi tre bonifici sono stati effettuati dalla cliente da browser, mentre gli ulteriori 2 bonifici, rispettivamente di € 1.490,00 e € 1.495,00, risultano effettuati lo stesso giorno presso ATM, attraverso l'utilizzo della carta di debito;
- era evidente che si trattasse di una truffa perché: i) il numero da cui provenivano i messaggi non era genuino; ii) per bloccare una serie di transazioni veniva richiesto alla ricorrente di eseguire delle operazioni inverse; iii) il denaro della cliente sarebbe stato al sicuro se spostato presso IBAN di un terzo sconosciuto;
- da tempo promuove campagne informative per la prevenzione delle truffe on-line.

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

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono cinque operazioni contestate, per un importo complessivo di € 7.673,05, poste in essere il 23/10/2025. Precisa il Collegio come la cliente, invero, domandi il maggior importo di € 7.676,05, probabilmente per un mero errore di calcolo.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 24/10/2025. In sede di denuncia, la cliente ammette espressamente di aver eseguito i bonifici seguendo le istruzioni impartite dal truffatore.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dalla cliente che – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto i bonifici seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, convinta di mettere così “al sicuro” il denaro suo conto corrente. 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.

Rileva il Collegio come la chiamata che, dopo il messaggio, ha indotto la cliente a disporre personalmente le operazioni di cui è controversia proveniva da un numero verde, e che è fatto ormai notorio che il numero 800* è abilitato solo a ricevere e non a effettuare le chiamate.

Analizzando la condotta delle parti, non emergono – dagli atti del presente procedimento e dalle dichiarazioni delle parti – elementi che possano portare ad attribuire all'intermediario convenuto una

responsabilità per il danno subito da parte ricorrente, alla cui colpa grave deve attribuirsi una efficacia causale determinante nella genesi dell'evento dannoso occorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE