

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 16.10.2024 riceveva un messaggio via whatsapp da un'utenza mobile sconosciuta con cui qualcuno, spacciandosi per sua figlia, le indicava un numero telefonico a cui scrivere un messaggio in quanto aveva smarrito il telefono.
- Scritto detto messaggio a tale numero, le veniva risposto che tutte le carte di sua figlia erano bloccate e che, al fine di consentirle di riacquistare il telefono smarrito, avrebbe dovuto effettuare un bonifico di € 1.000,00 in favore di un beneficiario sconosciuto.
- Procedeva, quindi, ad effettuare il bonifico.

- Dopo pochi minuti, gli veniva richiesto di effettuare un altro bonifico di € 900,00, in favore del medesimo beneficiario e per la medesima causale di acquisto di un altro dispositivo che aveva un sconto del 50%.
- Poco dopo, veniva informato da un operatore dell'intermediario A che era probabilmente stata vittima di una truffa in quanto l'IBAN era anomalo.
- Parte ricorrente chiede il risarcimento del danno per la truffa subita.

Nelle controdeduzioni l'intermediario A espone, allega e chiede quanto segue.

- Sulla base della descrizione fornita dalla stessa controparte, sia in denuncia che in sede di ricorso, appare chiaro come questa abbia personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro, prestando dunque il suo consenso all'esecuzione della stessa.
- Una volta ricevuta la segnalazione in serata da parte della ricorrente, si è immediatamente attivato per il recupero delle somme in ossequio al dato normativo, ricevendo, purtroppo, riscontro negativo da parte dell'intermediario del beneficiario alla procedura di recall a causa dell'insufficienza dei fondi.
- La ricorrente appare infatti essere rimasta vittima di una truffa nota come "family emergency scam" in quanto ha ricevuto richieste di denaro urgente tramite messaggio whatsapp da una persona che dichiarava di essere la figlia: il comportamento della parte attrice è gravemente colposo, giacché è evidente che un minimo di accortezza da parte sua avrebbe potuto evitare la truffa.
- Una semplice telefonata al reale numero del familiare avrebbe, molto probabilmente, consentito alla ricorrente di prendere coscienza della truffa in corso.
- Solamente il primo bonifico, disposto da altro PSP, può essere considerato conseguenza di una "family emergency scam", mentre il secondo, finalizzato all'acquisto di un "iPad" a metà prezzo, non aveva natura emergenziale.
- Ha attuato da tempo una massiccia campagna di prevenzione frodi.
- L'intermediario A chiede, nel merito, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; in via subordinata, in caso di accoglimento della domanda, di determinare l'entità del dovuto, se ricorrenti gli estremi del concorso di colpa ex art. 1227 c.c.

Nelle controdeduzioni l'intermediario B espone, allega e chiede quanto segue.

- In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso: per carenza di preventivo reclamo, in quanto la comunicazione del 25.11.2024 contiene soltanto una richiesta di storno; per carenza nella ricostruzione dei fatti e genericità della richiesta, posto che la ricorrente chiede soltanto il "risarcimento danni per truffa", sollecitando un'attività consulenziale dell'ABF.
- Nel merito, eccepisce che la ricorrente è decaduta dalla richiesta di rimborso per decadenza dai termini di cui all'art. 9 d.lgs. n. 11/2010 in quanto il ricorso è stato notificato il 19.11.2025, mentre il bonifico risale al 17.10.2024.
- I bonifici sono stati disposti volontariamente dalla ricorrente, dunque si esula dal regime di protezione di cui alla PSD2.

- La ricorrente è stata vittima di un mero phishing e, più in particolare, di un episodio di “emergency family scam”, in cui sussiste colpa grave dell’utente alla luce dell’orientamento ABF.
- L’intermediario B chiede:
 - o in via preliminare, l’inammissibilità del ricorso per mancanza allegazione del reclamo e del modulo di disconoscimento dell’operazione, per mancata allegazione dei fatti e, in via subordinata per l’incompetenza *ratione materiae* dell’ABF;
 - o in ogni caso, dichiarare inammissibile il ricorso per intervenuta decadenza ex art. 9 d.lgs. n. 11/2010;
 - o in via principale, il rigetto della domanda in quanto infondato in fatto e in diritto e comunque non provata;
 - o in via meramente subordinata, in caso di accoglimento della domanda, di dichiarare il concorso di colpa della ricorrente ex art. 1227 c.c.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta di essere stata vittima di una truffa perpetrata tramite dei messaggi su whatsapp apparentemente provenienti dalla figlia, con i quali veniva indotta a disporre due bonifici a favore di un beneficiario sconosciuto al fine di aiutarla, e pertanto chiede il risarcimento del danno patito.

In via preliminare, l’intermediario B eccepisce l’assenza di un reclamo nei propri confronti, rappresentando che l’unica comunicazione ricevuta dalla ricorrente conteneva una richiesta di storno dei bonifici e nessuna contestazione in merito al comportamento della banca. L’eccezione non coglie nel segno e non va pertanto accolta. Sono versati in atti la richiesta di storno presentata dall’istante il 25.11.24 all’ufficio legale dell’intermediario B in cui sono descritti i fatti, il riscontro di quest’ultimo del 25.11.2024, la comunicazione della ricorrente inviata il 20.03.25 per conoscenza all’intermediario B. Si osserva che la richiesta di storno è motivata sulla base della truffa subita, pur non essendo esplicitamente mosse censure al comportamento dell’intermediario; trattasi, inoltre, di comunicazione inviata all’ufficio legale, in cui la ricorrente si riserva di adire “l’Autorità preposta” in caso di mancato accoglimento della sua richiesta. Alla luce degli orientamenti in materia che interpretano in senso ampio il concetto di reclamo, il Collegio ritiene che la documentazione sopra illustrata possa essere considerata come tale.

Sempre in via preliminare, l’intermediario B eccepisce l’inammissibilità del ricorso per indeterminatezza della domanda, sul presupposto che la ricorrente, da un lato, chiede genericamente il “risarcimento danno per truffa”, dall’altro, non ha allegato i fatti a fondamento di tale pretesa. L’eccezione non coglie nel segno e non può pertanto essere accolta. Secondo l’orientamento consolidato, la domanda è generica qualora alla luce non solo del contenuto del ricorso, ma anche del reclamo e della documentazione allegata, non sia possibile ricostruire il petitum e la causa petendi (cfr., da ultimo, Collegio di Bologna, n. 2652/2025). Con riguardo al primo profilo (petitum), si rileva che la relativa sezione del modulo di ricorso contiene un rinvio alla documentazione allegata, dalla quale risulta possibile ricostruire l’ammontare della somma sottratta. Con riguardo alla causa petendi, la pretesa risarcitoria viene fatta discendere dalla truffa subita (per come descritta negli allegati documenti).

L'intermediario B eccepisce altresì l'incompetenza per materia dell'ABF. Anche questa eccezione va respinta, rientrando la presente vicenda nel perimetro delle materie di competenza dell'ABF. Pertanto, il Collegio procede nel merito.

Secondo quanto dichiarato dalla stessa nella denuncia sporta all'autorità competente, il 16.10.2024 parte ricorrente riceveva tramite whatsapp un messaggio proveniente da un numero sconosciuto con cui qualcuno, spacciandosi per sua figlia, le indicava un numero telefonico a cui scrivere un messaggio in quanto aveva smarrito il telefono. Provava a chiamare sua figlia, ma non riceveva risposta. Inviato detto messaggio a tale numero per capire cosa era successo, le veniva risposto che tutte le carte di sua figlia erano bloccate e che, al fine di consentirle di riacquistare il telefono smarrito, avrebbe dovuto effettuare un bonifico di € 1.000,00 in favore di un beneficiario sconosciuto. Procedeva, quindi, ad effettuare il bonifico. Dopo pochi minuti, le veniva richiesto di effettuare un altro bonifico di € 900,00, in favore del medesimo beneficiario e per la medesima causale di acquisto di un altro dispositivo che aveva un sconto del 50%. Poco dopo, veniva informata da un operatore dell'intermediario A che era probabilmente stata vittima di una truffa in quanto l'IBAN era anomalo.

Dalla documentazione in atti il Collegio desume che la ricorrente chiede il rimborso di due operazioni di bonifico, disposte, rispettivamente, dal conto intrattenuto presso l'intermediario A (€ 900,00) e dal conto radicato presso l'intermediario B (€ 1.000,00). Le operazioni oggetto del ricorso possono essere così sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
16.10.2024 (disposizione) 17.10.2024 (esecuzione)	17:25 (disposizione)	Bonifico ordinario	€ 1.000,00
16.10.2024	17:41	Bonifico istantaneo	€ 900,00

Entrambi gli intermediari, in primo luogo, eccepiscono l'inapplicabilità del d.lgs. n. 11/2010, evidenziando come la stessa ricorrente ammetta di aver eseguito personalmente le operazioni, sia pur dietro un raggirio. Secondo l'orientamento condiviso, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, come nel caso in esame (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (con particolare riguardo alle ipotesi di family emergency scam, v. Collegio di Bologna, n. 2634/2025; Collegio di Roma, n. 2400/2025). Rientrano in questa fattispecie 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"). Il Collegio può comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode (ad esempio, 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 indizi 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).

L'inapplicabilità della PSD2 e del d.lgs. n. 11/2010 determina il rigetto della eccezione sollevata dall'intermediario B, secondo la quale la richiesta di rimborso non può essere accolta per decorso del termine decadenziale di cui all'art. 9, comma 1, d.lgs. n. 11/2010, dal momento che il bonifico risulta eseguito il 17.10.2024, mentre il ricorso, unico atto in cui si contesterebbe tale operazione, gli è stato notificato in data 19.11.2025, quindi oltre i 13 mesi dalla data di addebito.

Riguardo alla condotta delle parti, da valutare in base al diritto comune, il Collegio osserva che gli intermediari eccepiscono la colpa grave dell'attrice per aver dato seguito a comunicazioni palesemente anomale, rilevando come soltanto la prima richiesta di pagamento potesse avere carattere "emergenziale", mentre, nel secondo caso, il pagamento è stato determinato dalla volontà di approfittare di uno sconto vantaggioso. In base a quanto dichiarato, la ricorrente è stata vittima di un episodio di "family emergency scam", in cui l'utente viene indotto ad eseguire un pagamento nella convinzione di un presunto stato di emergenza in cui si troverebbe un proprio familiare. Si tratta di una truffa oramai nota, che sfrutta la preoccupazione del parente per ciò che potrebbe accadere al familiare in apparente difficoltà: nel caso in esame, tuttavia, l'urgenza potrebbe riguardare soltanto l'acquisto del cellulare, pagato però con un bonifico ordinario, e non certo l'acquisto del secondo dispositivo, pagato invece con un bonifico istantaneo. Parte ricorrente fornisce copia del primo messaggio civetta, proveniente da utenza mobile sconosciuta e riferisce di aver tentato, in primo luogo, di chiamare sua figlia sul suo reale numero di telefono, ma di non aver ricevuto risposta. Ciò posto, per il Collegio è evidente che via sia una colpa della ricorrente nella vicenda in esame.

Al contrario, non emergono comportamenti negligenti imputabili agli intermediari. Non risultano configurati gli indicatori di anomalia di cui dall'art. 8 D.M. 30.04.2007, n. 112. Al contrario, in denuncia, la ricorrente riferisce di essere stata contattata dall'intermediario A dopo l'esecuzione del bonifico, il quale l'avrebbe allertata in merito all'anomalia dello stesso. Inoltre, l'intermediario A rappresenta, e prova, di aver tentato il recall del bonifico, che dava però esito negativo per insufficienza di fondi. Quanto all'intermediario B, dalla comunicazione del 25.11.2024 emerge che il 17.10.24 (giorno di esecuzione del bonifico) questo ha avviato la procedura di recall, anche qui senza successo. Non risultano evidenze circa questo tentativo di recall, ma si rammenta che entrambi i bonifici sono stati effettuati in favore del medesimo beneficiario, quindi identica è la ragione del rifiuto. Infine, va ricordato che l'art. 17 d.lgs. n. 11/2010 sancisce il principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento ("fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente"), e che secondo l'orientamento condiviso il recupero dell'importo di un'operazione di pagamento divenuta irrevocabile è subordinato al consenso del beneficiario ovvero ad un provvedimento dell'autorità giudiziaria.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE