

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Con ricorso dd. 27 novembre 2025, la società ricorrente espone di essere stata destinataria di un SMS con il quale veniva segnalato un presunto movimento sospetto in uscita dell'importo di € 1.900,00, unitamente all'indicazione di un numero telefonico da contattare per ricevere assistenza. La ricorrente riferisce di aver ritenuto il messaggio genuino, in quanto inserito in continuità con precedenti comunicazioni apparentemente riconducibili all'istituto di credito, e di aver quindi contattato il numero indicato nell'SMS. A seguito della telefonata, rispondeva un soggetto che si qualificava come operatore della banca, il quale, rappresentando l'esistenza di una frode in corso ai danni della cliente e la necessità di intervenire tempestivamente per bloccarla, la induceva ad accedere alla propria area riservata e a disporre un bonifico istantaneo dell'importo di € 1.994,00 verso le coordinate bancarie da questi indicate. Chiede il rimborso integrale dell'importo di € 1.994,00.

Con controdeduzioni l'intermediario osserva che l'operazione contestata è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale, seguendo le istruzioni ricevute dal presunto truffatore, ha autonomamente disposto il bonifico oggetto di contestazione.

Sottolinea, inoltre, che il pagamento risulta comunque correttamente autorizzato tramite Strong Customer Authentication (SCA), secondo le procedure di sicurezza previste. Ritiene che la condotta della ricorrente sia connotata da colpa grave, considerato anche che la tipologia di frode subita risulta

ormai ampiamente nota e diffusa, con conseguente maggiore esigenza di attenzione da parte dell'utente. Chiede il rigetto del ricorso.

Con repliche datate 22 gennaio 2026, la società ricorrente, pur confermando di aver materialmente eseguito l'operazione contestata, precisa che tale circostanza non può essere equiparata a un'autorizzazione consapevole del pagamento. La ricorrente sostiene, infatti, di essere stata indotta in errore da un soggetto terzo che si era falsamente qualificato come operatore dell'intermediario, sicché la disposizione del bonifico sarebbe avvenuta in un contesto di inganno e non di effettiva e libera manifestazione di volontà.

Con controrepliche dd. 12 febbraio 2026 insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La società ricorrente chiede il rimborso della somma oggetto di un bonifico istantaneo dalla stessa disposto, assumendo tuttavia di essere stata indotta all'operazione a seguito dei raggiri posti in essere da un soggetto truffatore.

La fattispecie di frode, per come descritta dalla ricorrente, appare riconducibile allo schema del c.d. spoofing, rispetto al quale l'orientamento dei Collegi ABF esclude, in via generale, la sussistenza della colpa grave dell'utente, salvo che emergano elementi oggettivi di anomalia o inattendibilità del messaggio "civetta", quali, ad esempio, errori grammaticali evidenti, oppure la presenza di link o richieste manifestamente non riconducibili all'intermediario.

Nel caso di specie, tuttavia, la ricorrente non ha prodotto in atti il messaggio SMS asseritamente ricevuto, né altra documentazione utile a ricostruirne il contenuto. Secondo il costante orientamento dei Collegi, tale carenza probatoria impedisce di verificare il grado di attendibilità della comunicazione fraudolenta e, conseguentemente, di valutare la sussistenza o meno della colpa grave in capo all'utente, con la conseguenza che il ricorso deve essere rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE