

ABF Decisione n. 9144 del 21 ottobre 2025, Collegio di Milano

ABF – BONIFICO BANCARIO – DISCONOSCIMENTO – TRUFFA

MASSIMA

Una operazione di bonifico eseguita direttamente dal cliente, che ha inserito i dati e autorizzato la transazione seguendo le istruzioni del truffatore deve considerarsi autorizzate ai sensi dell'art. 5 d.lgs. n. 11/2010, anche se compiute a seguito di raggiri di terzi. L'operazione è stata formalmente regolare, autenticata con i dispositivi di sicurezza previsti e non presentava indizi di anomalia tali da imporre, ad un prestatore di servizi di pagamento diligente, il blocco automatico.

TINA, Presidente; MODICA, Membro designato dalla Banca d'Italia; BARTOLOMUCCI, Membro designato dalla Banca d'Italia; PERON, Membro di designazione rappresentativa degli intermediari; AFFERNI, Membro di designazione rappresentativa dei clienti.

FATTO

Il ricorrente riferisce che in data 23 gennaio 2025 riceveva un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario, con cui veniva informato di un'operazione di pagamento di € 416,00 e invitato a contattare un numero telefonico indicato. Contattato tale recapito, interloquiva con un sedicente operatore che lo induceva a ritenere necessario autorizzare un'operazione per bloccare altre operazioni fraudolente. Seguendo tali istruzioni, il ricorrente disponeva tramite la propria app mobile un bonifico istantaneo di € 1.730,00, più € 2,47 di commissioni, a favore di un beneficiario a lui sconosciuto. Accortosi successivamente della truffa, presentava denuncia alle autorità e reclamo all'intermediario, che veniva respinto. Con il ricorso all'ABF chiede il rimborso dell'importo sottratto.

L'intermediario, costituitosi, evidenzia che l'operazione contestata è stata disposta e autorizzata direttamente dal cliente, il quale ha inserito beneficiario, IBAN e importo ed ha confermato la transazione tramite i propri strumenti dispositivi. Rileva che l'operazione è stata correttamente autenticata attraverso fattori multipli (telefono, app mobile, PIN e MPIN) conformi alla disciplina PSD2. Aggiunge che la banca ha da tempo diffuso informative antifrode sul proprio sito e che non emergono anomalie nei sistemi che possano giustificare una responsabilità a suo carico. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

Il ricorrente non ha presentato repliche.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Dalla documentazione in atti risulta che l'operazione di bonifico contestata è stata eseguita direttamente dal ricorrente, che ha inserito i dati e autorizzato la transazione seguendo le istruzioni del truffatore. In simili ipotesi, secondo l'orientamento costante dei Collegi, le operazioni devono considerarsi autorizzate ai sensi dell'art. 5 d.lgs. n. 11/2010, anche se compiute a seguito di raggiri di terzi. Non trova quindi applicazione la disciplina delle operazioni non autorizzate di cui alla direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) e al d.lgs. n. 11 del 2010, dal momento che l'operazione deve considerarsi autorizzata dal cliente. Piuttosto, si deve ritenere che l'operazione sia imputabile al ricorrente, il quale non può disconoscerla.

Nel caso di specie, inoltre, non emergono elementi che consentano di configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario ai sensi delle regole di diritto comune. L'operazione è stata formalmente regolare, autenticata con i dispositivi di sicurezza previsti e non presentava indici di anomalia tali da imporre, ad un prestatore di servizi di pagamento diligente, il blocco automatico. L'intermediario ha anche dimostrato di aver reso disponibili informative antifrode alla clientela. Pertanto, il ricorso deve essere respinto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

