



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 16/09/2025

FATTO

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

- È titolare del conto corrente n. ***2000 acceso presso l'intermediario resistente.
- In data 11.12.2024, alle ore 16:40, ha ricevuto un sms dall'utenza ****001 con cui veniva avvisato che da un conto di altro intermediario era stata effettuata un'operazione fraudolenta.
- Alle 17:15 ha ricevuto una telefonata dall'utenza 02***73 da un sedicente operatore di "sicurezza informatica della polizia postale" che la informava di operazioni fraudolente in corso.
- Ha dunque fornito i dati dei suoi conti correnti, poi ha aperto, sulla base delle disposizioni impartite dall'interlocutore, le app bancarie e ha autorizzato alcune operazioni dal suo conto corrente e dalla sua carta di debito per un totale di € 4.720,00.
- Il sedicente operatore si rapportava con toni sicuri e decisi, tanto da non darle il tempo di ragionare su quanto stava accadendo.
- Interrotta la telefonata e ragionando meglio, si è accorta di essere stata vittima di una truffa.
- Ha immediatamente chiamato il servizio clienti dell'intermediario per annullare i bonifici, ma l'operatore le ha risposto che gli stessi erano stati convertiti in bonifici istantanei, nonostante la sua diversa volontà.
- L'intermediario, dunque, è responsabile per non aver annullato tempestivamente i bonifici disposti.
- Il 12.12.2024 ha sporto denuncia e ha successivamente inoltrato reclamo all'intermediario ricevendo riscontro negativo.
- Parte ricorrente chiede il riaccredito dei due bonifici di € 1.990,00 ed € 1.500,00, dato che l'intermediario non li ha annullati e che non aveva disposto bonifici istantanei.

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

- La ricorrente ha eseguito personalmente due bonifici a un IBAN che gli veniva dettato al telefono.
- Entrambe le operazioni sono state correttamente autorizzate mediante l'utilizzo di credenziali statiche e dinamiche con autenticazione forte a due fattori.
- In particolare, in data 11.12.2024 la ricorrente alle 17:35 ha disposto il bonifico di € 1.990,00 tramite accesso alla app con riconoscimento biometrico e autorizzazione con "conferma con token".
- Successivamente, alle 18:07, sempre dal suo abituale dispositivo, ha disposto ed eseguito personalmente anche il bonifico di € 1.500,00 con le medesime modalità.
- Da un lato, il caso in esame si ascrive al filone dei casi di frode condotta mediante *vishing*.

- Dall'altro, emerge una colpa grave della ricorrente, la quale ha dato seguito alle richieste di un fantomatico operatore di sicurezza della polizia postale e ha eseguito personalmente i bonifici contestati a un IBAN a lui sconosciuto.
- La ricorrente, infatti, riferisce di aver ricevuto sul proprio numero di cellulare una chiamata dal numero 02334**, non riconducibile alle proprie utenze.
- Durante tale telefonata, di oltre un'ora, la ricorrente ammette di aver aperto, alla luce delle disposizioni ricevute, le app bancarie e di aver autorizzato, come da richiesta, alcune operazioni sia dal suo conto corrente, sia da una carta.
- Non poteva essere a conoscenza di ciò che accadeva al di fuori dell'area riservata della ricorrente e, pertanto, non poteva che considerare le operazioni di bonifico come autorizzate e volute dal cliente stesso.
- L'orientamento dell'ABF riconosce, in simili ipotesi, l'assenza di responsabilità degli intermediari.
- Quella occorsa alla ricorrente non può ritenersi una "truffa particolarmente sofisticata", la quale non si sarebbe potuta concretizzare senza il suo negligente e colpevole apporto nell'aver disposto i bonifici personalmente.
- Con l'impiego di una media diligenza, la ricorrente avrebbe potuto e dovuto accorgersi della frode e porre fine alla telefonata, tenuto conto anche che tra un bonifico e l'altro è trascorsa oltre mezz'ora e la stessa avrebbe potuto contattare il servizio clienti.
- La ricorrente è stata adeguatamente informata sul phishing.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Non contesta che le operazioni siano state eseguite con il rispetto di tutte le procedure, bensì il fatto che appena disposti i bonifici, a distanza di circa mezz'ora, ha chiamato l'intermediario per annullarli e l'operatore non ha provveduto in tal senso.
- Afferma di non aver disposto bonifici istantanei.
- Posto che l'intermediario non ha messo in moto alcuna azione a sua tutela, chiede il rimborso di € 1.990,00 ed € 1.500,00.

In sede di contropliche l'intermediario afferma quanto segue.

- Ha eseguito correttamente le operazioni di bonifico nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto di conto corrente.
- L'art. 17 d.lgs. n. 11/2010 prevede che "una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente".
- I bonifici sono stati inseriti con data di pagamento in pari giornata e, quando la ricorrente si è accorta della truffa e l'ha informato, le operazioni risultavano già eseguite e non più revocabili.
- Si è adoperato con tempestività per bloccare il conto corrente del beneficiario, ma l'importo dei bonifici oggetto del ricorso era già fuoriuscito dal suddetto conto.
- Quando la ricorrente ha contattato il servizio clienti, sul conto corrente del beneficiario non vi era più disponibilità per eseguire lo storno.

- Quindi, non ha alcuna responsabilità in merito a quanto occorso alla ricorrente.

DIRITTO

Nella vicenda in esame parte ricorrente rappresenta di essere stata vittima di una truffa perpetrata tramite un sms e una telefonata effettuata da un sedicente operatore della Polizia postale che lo convinceva a disporre due bonifici online di complessivi € 3.490,00. Lamenta quindi che, non ostante la sua richiesta e il fatto che non aveva disposto bonifici istantanei, l'intermediario non li ha annullati e chiede pertanto il riaccredito delle somme così sottratte.

Nella denuncia sporta dalla stessa all'autorità competente il giorno successivo ai fatti in esame parte ricorrente dichiara che il giorno 11.12.2024, alle ore 16:40, ha ricevuto un sms dall'utenza 43****001 con cui veniva avvisato che da un conto di altro intermediario era stata effettuata un'operazione fraudolenta. Precisa che non è titolare di rapporti accesi presso detto intermediario. Alle 17:15 ha ricevuto una telefonata dall'utenza 02***73 da parte di un sedicente operatore di "sicurezza informatica della polizia postale" che la informava di operazioni fraudolente in corso. In buona fede, dando seguito a quanto richiestole, ha fornito i dati dei suoi conti correnti, poi ha aperto, sulla base delle disposizioni impartite dall'interlocutore, le app bancarie e ha autorizzato alcune operazioni dal suo conto corrente e dalla sua carta di debito per un totale di € 4.720,00. Il sedicente operatore si rapportava con toni sicuri e decisi tanto da non darle il tempo di ragionare su quanto stava accadendo. Interrotta la telefonata e ragionando meglio, si è accorta di essere stata vittima di una truffa. Le parti nulla riferiscono e nulla producono in merito a un eventuale blocco del conto corrente tramite home banking.

Dalla documentazione in atti risulta che le operazioni contestate sono due bonifici effettuati online in data 11.12.2024 di € 1.990,00 ed € 1.500,00, per il complessivo importo di € 3.490,00.

La prima questione da affrontare è quella della disciplina applicabile al caso in esame. L'intermediario eccepisce che i bonifici sono stati correttamente autenticati tramite un sistema di sicurezza a due fattori e che le operazioni sono state compiute interamente dalla ricorrente seguendo le istruzioni telefoniche ricevute dal truffatore. In linea generale, i Collegi ABF escludono l'applicazione del regime di protezione previsto dal d.lgs. n. 11/ 2010 in caso di operazioni disposte e autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore (cfr., ex multis, Collegio di Bologna, n. 2290/2023). Più nello specifico, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es., con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi per ciò solo autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP. Resta ovviamente ferma la possibilità di valutare in concreto se l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 12 D.Lgs. n. 11/2010. Viceversa, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (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. 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”). In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente di detto 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 come, ad esempio, nei casi di: a) 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; b) 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; c) 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. Nel caso di specie, la stessa parte ricorrente ammette nel ricorso e nella documentazione allegata di aver personalmente eseguito i due bonifici contestati. Pertanto, la presente vicenda deve essere valutata secondo le norme di diritto comune, essendo fuori dal perimetro applicativo della PSD2 e del d.lgs. n.11/2010.

Occorre dunque valutare la condotta delle parti sulla base della disciplina codicistica. L’intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente che ha ammesso di aver eseguito le istruzioni ricevute telefonicamente dal truffatore. In sede di denuncia la ricorrente afferma di essere stata contattata prima tramite sms e poi tramite una telefonata rispettivamente dai numeri 43***01 e 02***73, ma non produce evidenza di tali contatti sul proprio cellulare. In ogni caso, nessuno dei due numeri pare riconducibile all’intermediario. In base alle sue dichiarazioni è evidente che la ricorrente è rimasta vittima di vishing, essendo stata contattata telefonicamente da un falso operatore della Polizia postale che si è guadagnato la sua fiducia convincendola a seguire le sue istruzioni. In casi analoghi, i Collegi generalmente riconoscono una condotta gravemente colposa del cliente, soprattutto qualora il numero di telefono da cui è effettuato il contatto identifica un’utenza mobile, non riconducibile all’intermediario e all’istituzione cui asserisce di appartenere il truffatore. Oltre a questo, non è plausibile che un agente della Polizia postale chieda telefonicamente di effettuare delle operazioni online per sventare una truffa e fornisca un IBAN sconosciuto verso il quale effettuare dei bonifici. Per quanto convincente possa essere stato il truffatore, la richiesta è palesemente eccentrica.

D’altra parte, La ricorrente lamenta che, accortasi della truffa, ha poco dopo telefonato all’intermediario per bloccare i bonifici. Questa sua richiesta non poteva essere accolta in quanto dette disposizioni erano istantanee, quindi non più revocabili. La ricorrente afferma invece di avere disposto dei bonifici ordinari che l’intermediario avrebbe automaticamente trasformato in istantanei contro la sua volontà, rendendo quindi impossibile annullarli.

Dalle evidenze prodotte dall'intermediario, i bonifici contestati risultano effettuati rispettivamente, alle ore 17:35 per l'importo di € 1.990,00 e alle 18:07 per l'importo di € 1.500. Dai log risulta inoltre che entrambe le operazioni sono classificate quali trasferimenti "ordinari" (cfr. Tipo trans "nuevo servicio transferencias ordinarias"). Anche secondo la legenda prodotta dall'intermediario a corredo dei log, tale servizio di "transferencias ordinarias" viene tradotto come "disposizione ordine di bonifico", distinguendosi dal "transferencia immediata" che rappresenta invece una "disposizione ordine di bonifico istantaneo". L'intermediario ha altresì prodotto copia del contratto di conto corrente nel quale sono indicate le caratteristiche dei bonifici ordinari e di quelli istantanei, nonché dei relativi massimali: i secondi vengono effettuati immediatamente, qualunque sia il momento in cui vengono disposti ("data di esecuzione della transazione"), e sono quindi irrevocabili, mentre i primi hanno come data di valuta il "giorno lavorativo successivo". Alla luce della documentazione in atti e del fatto che entrambi i bonifici disconosciuti sono classificati come "ordinari", così come affermato dal ricorrente, emerge anche il rispetto dei massimali applicabili (€ 10.000,00 per ciascuna operazione e giornalieri).

L'intermediario afferma di aver tentato il blocco nei confronti del conto del beneficiario non appena avvisato dalla ricorrente della frode subita. Tale procedura tuttavia avrebbe avuto esito negativo in quanto il beneficiario aveva già trasferito le somme ricevute tramite i bonifici. Produce a supporto le relative evidenze.

Orbene, da quanto sopra esposto emerge che i bonifici disposti dalla ricorrente come ordinari sono stati invece eseguiti come se fossero istantanei, nonostante la diversa volontà del disponente. Sul punto nulla deduce l'intermediario. Se dette operazioni non fossero state trattate come istantanee, la ricorrente avrebbe probabilmente potuto efficacemente recuperare il denaro perso a causa della frode, come si desume dalle indicazioni dell'intermediario: le somme trasferite non erano più sul conto del beneficiario nel momento di attuazione della procedura di recall.

Pertanto, se da un lato la ricorrente ha tenuto un comportamento macchiato dalla colpa grave per aver dato seguito a una richiesta bizzarra avanzata da uno sconosciuto che la chiamava da un numero non riferibile alla Polizia postale, dall'altro, anche la condotta dell'intermediario non è esente da grave violazione delle norme in materia e del contratto, avendo trasformato inspiegabilmente in operazioni istantanee due bonifici disposti come ordinari. Questa modifica arbitraria degli ordini del disponente ha determinato l'immediato accredito delle somme a favore del conto dal quale, altrettanto rapidamente, il truffatore le ha fatte sparire, rendendo così inutile il recall dell'intermediario. Alla luce di questi fatti il Collegio ritiene che vi sia il concorso di colpa delle parti nella causazione del danno, che viene quantificato in pari misura in capo ad entrambe. Ciascuna deve dunque sopportare la metà del danno economico subito dall'attrice.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso meritevole di accoglimento parziale e riconosce il diritto della parte ricorrente ad ottenere dall'intermediario il rimborso della somma di € 1.745,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l’intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell’importo complessivo di euro 1.745,00 (millesettecentoquarantacinque/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
CHIARA TENELLA SILLANI