

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 11 aprile 2025, riferiva i fatti oggetto di controversia che possono essere sintetizzati come segue:

- in data 25 marzo 2025, a partire dalle ore 18:27, riceveva sulla sua utenza telefonica mobile alcune chiamate provenienti da un numero riconducibile all'intermediario resistente;
- il sedicente operatore in questione della banca sosteneva di dover dare corso ad alcune verifiche, segnalando l'intrusione indebita di terzi nel suo conto e l'effettuazione di alcune operazioni di bonifico sospette;
- pertanto accedeva con le proprie credenziali per verificare tali operazioni sospette e la situazione del conto dalla propria area personale, in quanto le precise e corrette informazioni sul proprio rapporto, fornitegli dal truffatore, nonché la circostanza che la chiamata provenisse da un recapito fisso della banca lo inducevano a ritenere genuina la segnalazione;
- durante la telefonata, spaventato dall'insolita situazione, veniva poi da questi guidato da remoto a procedere al blocco di tre operazioni di bonifico a favore di soggetti del tutto sconosciuti;

- il giorno successivo, alle ore 8:30, riceveva una telefonata dallo stesso numero, nel corso della quale il medesimo soggetto gli riferiva che lo storno delle operazioni era ancora in corso;
- dopo aver provato a contattare il numero da cui aveva ricevuto le telefonate sulla sua utenza, senza ottenere risposta, si recava nella filiale della resistente, ove si avvedeva dell'effettuazione di tre operazioni di bonifico a favore di soggetti del tutto sconosciuti;
- presentava reclamo presso gli uffici della banca, disconoscendo tali bonifici e domandando il rimborso all'intermediario che, tuttavia, forniva riscontro negativo;
- richiamati i fatti occorsi, sporgeva altresì denuncia alle competenti autorità;
- la situazione appare determinata causalmente dalla negligente ed imprudente condotta della banca per non avere approntato idonei sistemi di sicurezza, controllo e verifica a posteriori delle disposizioni, nonostante le stesse fossero di ingente importo e fossero state disposte in un brevissimo lasso di tempo, con modalità inusuali per i titolari del rapporto di conto corrente presso la stessa banca resistente, a fronte della tempestività della segnalazione dell'accaduto, poiché il disconoscimento delle operazioni fraudolente è stato perfezionato in un tempo inferiore alle 18 ore dall'accaduto stesso.

Spiegava conclusioni chiedendo all'ABF il rimborso della somma di €. 20.300,00=.

Si costituiva con controdeduzioni l'intermediario resistente, rappresentando le proprie argomentazioni che si possono, per sommi capi, così riassumere:

- nell'ambito della tutela riconosciuta dal d.lgs. n. 11/2010 non possono rientrare le operazioni oggetto di contestazione, poiché nella denuncia-querela presentata il ricorrente riferisce espressamente di aver seguito le indicazioni fornite da parte del sedicente operatore, di fatto autorizzando di persona e per intero le operazioni di bonifico, seppur a seguito del raggirio di terzi;
- in tale senso si sono pronunciati i Collegi territoriali ABF, che hanno escluso l'applicazione della tutela citata anche nel caso di bonifici eseguiti, sotto dettatura del frodatore, dal cliente, senza la cui collaborazione nessuna frode avrebbe potuto essere compiuta;
- la fattispecie non può essere ricondotta nell'alveo della normativa delle operazioni di pagamento non autorizzate, in quanto in ogni caso le transazioni risultano essere autorizzate con autenticazione forte, con inserimento del codice utente e della *password* al momento del *login* e con PIN integrato in app;
- in ogni caso le operazioni in oggetto risultano effettuate in favore di beneficiari sconosciuti, sussistendo così la colpa grave del cliente che ha seguito le indicazioni di un terzo altrettanto sconosciuto senza chiedergli i dati anagrafici;
- in particolare, da quanto allegato risulta che l'utenza telefonica apparsa durante le telefonate è riconducibile ad una filiale della banca che nulla ha a che fare con i rapporti intrattenuti da parte ricorrente con l'intermediario;
- in ogni caso, considerando il lasso di tempo tra un'operazione e l'altra, il ricorrente avrebbe potuto comprendere di aver disposto dei bonifici in uscita ed inviare una richiesta di revoca dei medesimi;
- il ricorrente ha consentito al frodatore di portare a termine la truffa, senza porsi dubbi o cogliere le anomalie della situazione, ma attendendo fino alle 13:00 del giorno seguente per contattare la propria banca;
- l'intermediario ha posto in essere negli anni diverse campagne informative per contrastare questo tipo di frodi, attraverso svariati canali di comunicazione, mettendo parte ricorrente in condizione di evitare l'evento dannoso;

- la banca resistente ha inviato all'istante gli *sms alert*, che l'avvertivano delle operazioni disposte, da lui colpevolmente trascurati perdendo l'occasione di revocare o annullare gli ordini entro l'orario limite della giornata;
- la colpa grave del cliente è evidenziata anche dal fatto che la banca non ha subito alcuna intrusione da parte di terzi soggetti, che avrebbe potuto consentire di reperire i dati personali dei ricorrenti.

Concludeva chiedendo nel merito il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente sollecitava l'attenzione sulle seguenti circostanze:

- ricordava che le chiamate ricevute risultavano particolarmente credibili, posto che erano state effettuate tramite il numero di utenza fissa identificato, nel registro del telefono, come riferibile alla banca e tale utenza corrispondeva effettivamente a quella della resistente, come da verifica effettuata dallo stesso istante dopo la prima delle sei telefonate, mediante accesso al sito web dell'intermediario;
- ribadiva come il sedicente operatore da cui proveniva la chiamata era a conoscenza del numero di conto dei ricorrenti, di entrambi i loro nomi e del saldo del medesimo;
- evidenziava che, data la modalità particolarmente sofisticata della truffa, si era subito allarmato anche perché sul conto corrente predetto erano presenti fondi consistenti, ricavati dalla recente vendita di un immobile;
- evidenziava che si era accorto solo successivamente dell'invio degli *sms alert*;
- osservava che non gli sono state recapitate informazioni sui tentativi di richiamo delle operazioni contestate né su eventuali altre attività poste in essere dalla banca resistente a sua tutela, sebbene i conti di accredito, ove sono stati convogliati i fondi sottratti, risultassero accesi presso la stessa banca;
- significava come l'operatività posta in essere risultasse estremamente anomala rispetto al normale utilizzo del suo conto corrente, per numero delle operazioni ravvicinate, per il controvalore delle stesse e per la tipologia delle transazioni effettuate.

Da parte sua, parte resistente presentava le proprie controrepliche in data 31 ottobre 2025, oltre il termine di 20 giorni dalla ricezione delle repliche.

DIRITTO

Il ricorso in esame riguarda la richiesta di rimborso di n. 3 bonifici di €. 5.600,00=, €. 4.550,00= ed €. 10.150,00=, effettuati in data 25 marzo 2025, rispettivamente alle ore 18:41, alle ore 19:00 ed alle ore 19:15. Tali operazioni risultano dal dettaglio dei pagamenti oltre che dalla denuncia.

L'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, prescrive che, qualora l'utilizzatore del servizio di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita, incombe in capo al prestatore del servizio di pagamento l'onere di provare che l'operazione disconosciuta è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Il secondo comma della suddetta disposizione aggiunge, tra l'altro, che in caso di operazione disconosciuta l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento (ad esempio un dispositivo personalizzato, c.d. chiavetta o *token*) non è di per sé solo necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal cliente, né che questi abbia agito in modo fraudolento o che non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più degli obblighi di cui all'art. 7.

Infine, l'art. 9, d.lgs. n. 11/2010 e s.m.i. dispone che l'utilizzatore, venuto a conoscenza di un'operazione di pagamento non autorizzata o eseguita in modo inesatto, ne ottiene la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza al proprio prestatore di servizi di pagamento secondo i termini e le modalità previste nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento. Ne consegue che, qualora l'utente neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già effettuata, l'onere di provare la genuinità della transazione ricade essenzialmente sul prestatore del servizio; e nel contempo quest'ultimo è obbligato a rifondere con sostanziale immediatezza il cliente in caso di operazione disconosciuta, tranne ove vi sia un motivato sospetto di frode e salva la possibilità per il prestatore di servizi di pagamento di dimostrare, anche in un momento successivo, che l'operazione di pagamento era stata autorizzata.

Pertanto, con riferimento all'utilizzazione di servizi e strumenti con funzioni di pagamento elettroniche deve sempre essere operata la verifica dell'adozione, da parte dell'istituto bancario, delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio, in ragione del fatto che la diligenza posta a carico dell'intermediario ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo, quindi, come parametro la figura dell'accorto banchiere, essendo in ogni caso tenuto a fornire la prova della riconducibilità dell'operazione al cliente. Corollario di tale impostazione giuridica è che la responsabilità della banca per operazioni effettuate a mezzo di strumenti elettronici, con particolare riguardo alla verifica della loro riconducibilità alla volontà del cliente mediante il controllo dell'utilizzazione illecita dei relativi codici da parte di terzi, va esclusa solo se ricorre, integralmente o in ragione parziale, una situazione di colpa grave dell'utente.

Si segnala al riguardo che, pur a fronte di qualche incongruenza nella descrizione di quanto occorso, come riportata nei diversi atti, la parte ricorrente ha riferito espressamente nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggirio da parte di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto del ricorso in esame. Il Collegio evidenzia, in particolare, che nella denuncia il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto una telefonata asseritamente proveniente dalla banca resistente, durante la quale un sedicente operatore, riferendogli che sul suo conto risultavano dei tentativi di frode, gli forniva delle istruzioni che lo stesso istante seguiva disponendo con la sua app tre bonifici.

Tale ricostruzione emerge anche nella pur concisa descrizione dei fatti riportata nel reclamo datato 11 aprile 2025. Dalle evidenze in atti risulta che il primo contatto tra il cliente e l'intermediario è avvenuto in data 26 marzo 2025, quando il cliente si recava presso la filiale della banca.

Tanto richiamato, è dirimente, ai fini del decidere, il fatto che parte resistente abbia svolto specifica eccezione in ordine alla inapplicabilità al caso di specie della normativa PSD2. L'eccezione è fondata: nel caso che ci occupa rappresenta circostanza incontrovertibile, comprovata anche dalle affermazioni di valore confessorio, che parte ricorrente, ancorché vittima di un raggirio da parte di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto di contestazione, senza che possa essere mosso alcun rilievo all'intermediario, totalmente estraneo a quanto occorso.

Il Collegio evidenzia, in merito, che secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi 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. Il ricorrente non nega di aver autorizzato le operazioni di pagamento disconosciute.

Anche se i bonifici sono stati effettuati per riallineare la sicurezza dell'*home banking*, il ricorso non può trovare accoglimento. Per altro, si rinviene una significativa credulità nel ricorrente che ha dato seguito ad ordini di bonifici di pagamento dando credito al mero intento di storno di operazioni certamente dispositive.

L'intermediario, dando atto dell'impossibilità di annullare le operazioni di bonifico disconosciute, ha dichiarato di aver comunque disposto il *recall* delle medesime, non riuscendo tuttavia ad ottenere esito positivo.

Si evidenzia, per scrupolo di completezza, che la parte ricorrente ha eccepito come l'intermediario avrebbe dovuto comunque bloccare le operazioni disconosciute, in quanto anomale rispetto alla normale operatività del suo conto corrente. L'intermediario sul punto ha, di contro, puntualmente replicato come le operazioni oggetto del ricorso non presentassero alcuna anomalia, avendo il ricorrente già utilizzato lo strumento del bonifico in passato per operazioni di importo simile.

Più in generale, il Collegio evidenzia che allo stato non è rinvenibile un obbligo di monitoraggio delle operazioni in capo all'intermediario, il quale non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto, indimostrato ed indimostrabile, che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina.

Il Collegio, tutto ciò considerato, non condividendo nessuna delle doglianze ed eccezioni prospettate da parte ricorrente, si pronuncia dunque per il non accoglimento del ricorso spiegato.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE