Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 ESTERNI - MAURILIO DANGELO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Con ricorso del 23 settembre 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante ha riferito di essere titolare del conto corrente n. *504 e cointestataria, insieme alla figlia e a un altro soggetto, del conto n. *144, entrambi presso una filiale dell'intermediario.
Nel precisare di non effettuare operazioni bancarie da anni, avendo delegato la gestione ordinaria alla figlia, ha rilevato di aver ricevuto diverse chiamate provenienti dal numero dell'intermediario e di aver risposto in data 03/07/2025.
Nella circostanza, un sedicente operatore bancario la informava dell'esistenza di presunti problemi di sicurezza relativi ai suoi conti correnti, rappresentandole l'urgenza di recarsi in filiale per eseguire operazioni di "messa in sicurezza".
Avendo valutato che il truffatore conosceva i conti a lei intestati e le relative disponibilità approssimative, si recava in filiale, rimanendo sempre collegata telefonicamente con l'interlocutore, e disponeva dal conto n. *504 un bonifico istantaneo di € 6.000,00 a favore di G. B., con causale "ristrutturazione infissi".

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il giorno 4.07.2025 riceveva una ulteriore chiamata, all'esito della quale si recava nuovamente in filiale per effettuare altri due bonifici istantanei: il primo, di € 6.000,00, sempre dal conto n. *504 a favore di G. B., con causale "saldo finale ristrutturazione infissi"; il secondo, di € 5.900,00, dal conto n. *144 cointestato con la figlia, a favore di C. C., con causale "spese notaio".
Evidenziava, in proposito, che tutte le operazioni avvenivano in uno stato di evidente agitazione e sotto le continue istruzioni telefoniche del truffatore nonché di essersi accorta della truffa solo dopo alcuni giorni, quando le somme non venivano riaccreditate, in contrasto con quanto promesso dall'interlocutore.
Il 7 luglio 2025, pertanto, si recava dai Carabinieri, denunciava i fatti, disconosceva i bonifici e richiedeva il *recall*, oltre a presentare reclamo alla banca.
In riscontro al medesimo, la banca respingeva ogni addebito, negando la propria responsabilità.
Riteneva, al riguardo, che il personale di filiale avrebbe dovuto attivare un presidio di particolare attenzione, trovandosi di fronte a un cliente anziano, notoriamente assente dall'attività di sportello e che, nell'arco di due giorni, effettuava tre bonifici istantanei di importo significativo, a favore di soggetti sconosciuti e con causali generiche e prive di giustificativi fiscali;
Palesava, in tale direzione, che a fronte di operazioni di tale natura, un intermediario diligente avrebbe dovuto quantomeno sospenderne temporaneamente l'esecuzione, avviare verifiche interne o, almeno, avvertirla dei rischi e dell'irrevocabilità dello strumento utilizzato.
Si rivolgeva, quindi, al Collegio domandando il rimborso della somma di euro 17.900,00.
Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che non si tratta di operazioni non autorizzate, avendo il ricorrente – su sua ammissione - disposto personalmente i bonifici.
Tali operazioni, non sono sottoposte al regime di speciale protezione e di altrettanto speciale *favor* probatorio previsto dal D.lgs. 11/2010.
Ha chiarito che l'operatrice di sportello ha più volte richiesto al cliente se volesse effettuare i bonifici utilizzando la modulistica necessaria per usufruire degli sgravi fiscali, ma lo stesso le confermava di proseguire in quanto non ne aveva necessità.
Peraltro, il ricorrente effettuava i bonifici non essendo al telefono con nessuno e non dimostrandosi agitato.
Quanto accaduto è ascrivibile esclusivamente alla condotta gravemente colposa del ricorrente, che ha disposto i bonifici in piena autonomia e libertà; né appare fondata l'accusa di non aver *"operato con la diligenza qualificata dell'accorto banchiere, ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c."* in relazione all'età del ricorrente e alla presunta anomalia delle operazioni.
Ha contestato che il ricorrente fosse assente da anni dall'operatività di sportello, avendovi eseguito un bonifico di importo di € 10.000,00, in data 8.01.2025, oltre a operare tramite *home banking*.
Ha aggiunto che il ricorrente non ha fornito alcuna prova della mancata diligenza o dell'inosservanza delle regole di condotta richieste alla banca in quanto operatore qualificato, limitandosi a mere affermazioni prive di adeguato riscontro.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Dopo avere ribadito di aver fornito alla clientela specifiche indicazioni su come proteggersi dalle truffe, ha rilevato che il numero che ha contattato il ricorrente è abilitato unicamente a ricevere chiamate dall'estero.
In proposito, appare evidente che il ricorrente è stato vittima di una tipologia di truffa, detta "*social hacking*", concretizzatasi con le tecniche del *vishing*/*smishing*, che esula dalla responsabilità della banca.
Ha, quindi, concluso per il rigetto del ricorso.
In sede di repliche, il ricorrente ha specificato che trattandosi di operazioni effettuate allo sportello, la banca è stata parte attiva nella formazione dell'operazione e compartecipe della volontà dispositiva del cliente.
Laddove siano presenti indici di frode, oltretutto, la banca deve procedere a ulteriori approfondimenti o anche a blocchi dell'operazione, in adempimento del proprio obbligo di protezione nei confronti del cliente.
Nel caso di specie, sussistevano precisi indici di frode: la natura istantanea del bonifico, causali generiche e illogiche, beneficiari sconosciuti e assenza di corrispondenza IBAN-nominativo, stato di agitazione del cliente e ripetizione ravvicinata di tre operazioni in 24 ore da conti diversi.
L'operatrice, invece, non ha posto alcun quesito né svolto alcuna verifica in ordine alle ragioni dei bonifici richiesti, pur in presenza di elementi manifestamente atipici, non avendo neppure fornito alcuna informativa preventiva sull'irrevocabilità dei bonifici istantanei o sull'inopportunità del loro utilizzo per pagamenti di tale natura.
Ha rappresentato, in tale contesto, che l'inerzia dell'operatore integra una violazione grave degli obblighi contrattuali di protezione e diligenza professionale e la responsabilità dell'intermediario si estende alle gravi carenze strutturali e sistemiche**,** che hanno consentito il perfezionarsi della frode e ingenerato un legittimo affidamento sull'autenticità del contatto ricevuto.
Dopo avere chiarito che le informative sul sito non appaiono utili né esaustive, ha rilevato che, nel caso in cui non si volesse riconoscere una responsabilità esclusiva della banca, deve comunque affermarsi una corresponsabilità qualificata per omessa prevenzione delle operazioni successive alla prima.
In conclusione, non sussisterebbe alcuna colpa grave dell'istante, avendo costui agito in buona fede e avendo confidato nell'autenticità del contatto telefonico e nella diligenza professionale della propria banca, ritenendo di cooperare con essa per la messa in sicurezza dei propri risparmi.
In sede di controrepliche, l'intermediario – ribadendo l'esecuzione personale delle operazioni da parte del cliente – ha ulteriormente precisato che il personale della banca ha evidenziato al cliente che stava effettuando operazioni per le quali poteva usufruire delle detrazioni fiscali portando le fatture sottostanti ma il ricorrente, convinto che all'interno della Filiale fosse in corso una truffa, ha comunque richiesto l'esecuzione dei bonifici istantanei con urgenza e nulla comunicando in merito a quanto stava accadendo.
Ha aggiunto che i tre bonifici sono stati eseguiti in due distinte giornate e quindi non poteva essere ravvisabile un indice di frode da parte dell'addetto allo sportello né poteva essere considerato una condotta anomala quella del cliente, che in passato svolgeva l'attività di artigiano nell'ambito edilizio.
Rilevando come non possa l'istituto di credito impedire al cliente di disporre delle

somme presenti sul proprio conto corrente, ha insistito per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate consistono in n. 1 bonifico istantaneo dal conto corrente n.*504, effettuato presso una filiale dell'intermediario, in data 03/07/2025, per l'importo di € 6.000,00, n. 1 bonifico istantaneo dal conto corrente n.*144, effettuato presso una filiale dell'intermediario, in data 04/07/2025, per l'importo di € 5.900,00 e n. 1 bonifico istantaneo dal conto corrente n.*504, effettuato presso una filiale dell'intermediario, in data 04/07/2025, per l'importo di € 6.000,00.
Orbene, rappresenta questione dirimente ai fini del decidere la circostanza incontrovertibile, comprovata anche dalle affermazioni di valore confessorio contenute sia nel ricorso che nel reclamo e nella denuncia, che parte ricorrente - ancorché vittima di un raggiro da parti di terzi - ha personalmente disposto l'operazione oggetto di contestazione direttamente allo sportello. In particolare, la parte ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 02/07/2025, una chiamata dal numero della banca, in cui un sedicente operatore gli chiedeva di aiutarlo, facendo dei bonifici, a individuare chi fosse l'impiegato a compiere delle truffe.
Dopo avere inizialmente rifiutato, ha precisato di essere nuovamente stato dallo stesso numero in data 03/07/2025, con la reiterata richiesta di aiuto e la promessa che avrebbe riottenuto i suoi soldi.
L'operatore gli chiedeva di effettuare un bonifico istantaneo dell'importo di € 6.000,00 a un IBAN da lui fornito, inserendo la causale "Ristrutturazione infissi" (bonifico eseguito in banca immediatamente dopo).
Ha precisato di aver ricevuto un'altra telefonata il giorno successivo, in cui gli veniva chiesto di effettuare un bonifico dello stesso importo, verso lo stesso IBAN e con stessa causale ed anche in tale circostanza si recava in banca per eseguire la disposizione.
Oltretutto, ha rilevato di aver ricevuto lo stesso giorno un'altra chiamata, in cui gli veniva chiesto di effettuare un altro bonifico di € 5.900,00 a un nuovo IBAN con causale "spese notaio" (disposizione anch'essa eseguita da altro conto corrente, di cui è cointestatario).
Aggiungeva, che, sempre lo stesso giorno, gli veniva chiesto di effettuare una ricarica prepagata di € 1.000,00 a una carta indicatogli (ricarica eseguita per il minor importo di € 500,00 presso una tabaccheria).
Inoltre, ha precisato di essere stato contattato in serata, con l'avviso che l'avrebbero nuovamente chiamato per informarlo dell'esito dell'operazione di ricerca del "truffatore" e di aver chiamato il numero da cui era stato contattato e di aver scoperto come gli impiegati non fossero a conoscenza della vicenda.
Al fine di individuare una possibile responsabilità dell'intermediario, l'istante ha richiesto al Collegio di valutare la sussistenza di una grave negligenza da parte degli operatori di sportello, nella parte in cui hanno omesso di attivare qualsiasi protocollo di allerta a fronte di palesi indici di anomalia delle operazioni richieste.
A fronte di ciò la resistente ha eccepito che il personale della banca avesse ribadito al cliente che stava effettuando operazioni per le quali poteva usufruire delle detrazioni fiscali, portando le fatture sottostanti, e che gli avesse altresì posto delle domande in

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

merito all'operatività che si accingeva a porre in essere, ma che il cliente avesse manifestato la volontà di proseguire.
Ha dunque affermato che l'operatore, di fronte alla situazione, non poteva in nessun modo prevenire la frode né rifiutarsi di eseguire l'operazione.
Nella circostanza, secondo l'orientamento condiviso 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; quindi, non è 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.dd. operazioni "sottodettatura").
Ciò posto, il Collegio può comunque valutare i fatti in esame secondo le norme del diritto comune, in particolare dell'art. 1218 c.c, verificando l'eventuale responsabilità concorrente del PSP sulla base delle evidenze disponibili.
In tale direzione, il Collegio rileva dalle dichiarazioni dell'intermediario che l'operatore della filiale ha diligentemente rilevato l'anomalia del bonifico contestato e ha immediatamente espresso detti timori alla ricorrente, la quale però ha insistito per l'effettuazione della transazione contestata senza spiegare l'effettiva dinamica degli eventi, ciò che avrebbe senz'altro evitato il perfezionamento della truffa. Pertanto, il Collegio ritiene che, a fronte della indubbia colpa grave della ricorrente, non sia rinvenibile alcuna colpa in capo all'intermediario e che di conseguenza il ricorso non possa essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE