

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 D'ANGELO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Con ricorso del 15 luglio 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario), l'istante si è rivolto a codesto Collegio riferendo che, in data 18/06/2025, resasi conto di un tentativo di truffa telematica mediante emissione di un bonifico ordinario fraudolento, tentava di annullarlo invano a causa del superamento dell'orario di *cut-off*.

Nella circostanza, chiamava tempestivamente il servizio clienti dell'intermediario, che ha unicamente bloccato l'operatività dell'*home banking*, senza porre in standby il suddetto bonifico, invitandolo a presentarsi nella filiale il giorno seguente, essendo passate le ore 20:00;

Il giorno successivo, prendeva conoscenza dell'avvenuto bonifico di € 9.330,00.

Nel precisare che l'intermediario tentava un *recall* in data 20.06.2025, senza ottenere risultati, evidenziava che costui non avesse agito secondo la corretta diligenza per evitare il fatto, avendo lo stesso dichiarato esclusivamente di aver diffuso avvisi per e-mail e sul sito istituzionale che segnalano la possibilità di truffe informatiche a carico dei correntisti.

Pertanto, domandava la restituzione della somma di euro 9.330,00 oggetto della operazione fraudolenta.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che l'operazione, disposta dallo stesso Ricorrente, non è riconducibile alla fattispecie delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (ex art. 5); In particolare, in sede di denuncia, il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto un messaggio civetta e delle chiamate da cui è scaturita la truffa, senza tuttavia, produrre le relative evidenze;

Pertanto, la relativa utenza telefonica indicata dal ricorrente non è in ogni caso riconducibile all'intermediario.

L'istante, poi, in sede di denuncia, ha dichiarato di aver fornito un contributo causale decisivo alla perpetrazione della frode, eseguendo le indicazioni del malfattore rivelatesi sufficienti al compimento dell'operazione poi disconosciuta.

Ha, poi, rilevato che il ricorrente ha contattato l'assistenza unicamente alle ore 21:01, oltre l'orario limite per poter annullare il bonifico, fissato per le ore 20,00 del giorno di esecuzione.

Nel descrivere le modalità operative, l'istante ha confessato di aver eseguito lui stesso l'operazione attraverso l'inserimento di codici autorizzativi (codice adesione, PIN) e tramite autorizzazione con Token, nonché di un ulteriore presidio di sicurezza (M****). Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che l'operazione, disposta dallo stesso Ricorrente, non è riconducibile alla fattispecie delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore (ex art. 5). In particolare, in sede di denuncia, il ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto un messaggio civetta e delle chiamate da cui è scaturita la truffa, senza tuttavia, produrre le relative evidenze;

Pertanto, la relativa utenza telefonica indicata dal ricorrente non è in ogni caso riconducibile all'intermediario.

L'istante, poi, in sede di denuncia, ha dichiarato di aver fornito un contributo causale decisivo alla perpetrazione della frode, eseguendo le indicazioni del malfattore rivelatesi sufficienti al compimento dell'operazione poi disconosciuta.

Ha, poi, rilevato che il ricorrente ha contattato l'assistenza unicamente alle ore 21:01, oltre l'orario limite per poter annullare il bonifico, fissato per le ore 20,00 del giorno di esecuzione.

Nel descrivere le modalità operative, l'istante ha confessato di aver eseguito lui stesso l'operazione attraverso l'inserimento di codici autorizzativi (codice adesione, PIN) e tramite autorizzazione con Token, nonché di un ulteriore presidio di sicurezza (M****). L'intermediario ha, oltretutto, chiarito di svolgere continuamente una campagna informativa antifrode con aggiornamento del proprio sito al fine di prevenire il fenomeno del phishing, smishing e vishing fornendo tutte le raccomandazioni e le informazioni

sulla sicurezza online, oltre a consigli per difendersi dalle frodi via sms o contatto telefonico.

Inoltre, precisando di aver inviato un SMS Alert in corrispondenza dell'operazione autorizzata, ha evidenziato che il ricorrente avrebbe dovuto insospettirsi e contattare i canali ufficiali della banca.

Oltretutto, il cliente (che procedeva a contattare l'assistenza unicamente alle ore 21:01, oltre l'orario limite per poter annullare il bonifico, fissato per le ore 20,00 del giorno di esecuzione) si sarebbe potuto accorgere che non vi erano state operazioni anomale, dal momento che accedeva alla sua app diverse volte prima di disporre il bonifico oggetto di controversia.

Ha quindi concluso per il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che l'articolo 17, comma 3, del D.lgs. 11/2010 prevede che un ordine di pagamento con addebito diretto diventa irrevocabile dopo la fine della giornata operativa precedente al giorno concordato per l'addebito dei fondi.

Nel caso specifico, non vi è un termine concordato per il pagamento, né si può considerare come tale il giorno dell'esecuzione dell'operazione, neppure se quest'ultima è stata effettuata vicino alla chiusura operativa, dovendosi considerare il bonifico revocabile.

Il medesimo ha depositato, in sede di denuncia, copia del messaggio civetta ma non della cronologia delle chiamate in quanto non richiesto dalla Polizia.

Ha poi tentato di intervenire in autonomia cercando di richiamare il bonifico e di aver contattato successivamente il servizio clienti, oltre che per denunciare la frode, nella speranza di un possibile supporto, essendosi tra l'altro accorta di aver superato l'orario previsto di fine della giornata operativa;

Sul riepilogativo del pagamento (C.R.O.) e sull'sms di avvenuto bonifico non compare nessuna indicazione esplicita dell'orario entro il quale è possibile l'annullamento.

Oltretutto, nonostante si fosse adoperata tempestivamente nel chiamare il servizio clienti, l'intermediario non si è attivato immediatamente nel disporre il *recall* dell'operazione già data 18 giugno, né il giorno successivo, dimostrando una grave negligenza nel gestire una problematica di estrema urgenza;

Ha chiarito anche di aver contattato più volte, dalle 20:45 alle 21:01, il servizio clienti, dando informazioni sull'accaduto, senza che vi fossero proposte di risoluzione dall'altra parte se non quello di presentarsi il giorno seguente alla filiale.

In tale frangente si attivava personalmente per richiedere il blocco del codice di adesione alla banca multicanale.

L'intermediario, nel controreplicare, ha rilevato che, in assenza dell'allegazione dei messaggi e della cronologia delle chiamate, non è possibile ricostruire l'accaduto, elementi necessari ad una piena valutazione delle relative responsabilità.

In ogni caso, da quanto dichiarato dal ricorrente in denuncia si evince l'assenza di responsabilità dell'intermediario, posto che il ricorrente sarebbe stato convinto dal truffatore ad effettuare un bonifico "di prova".

La contestazione relativa alla mancata comunicazione del cut off è irricevibile in quanto la disposizione di bonifici SEPA rientra nella normale operatività del cliente rispetto alle quali sono note le condizioni;

Comunque, al termine della disposizione di bonifico, prima della conferma, vengono

riportate le condizioni dell'operazione e le modalità di annullo, unitamente all'indicazione del cut-off;

Anche sul sito dell'intermediario è reperibile tale informazione ed il messaggio di *alert* inviato all'istante a seguito dell'operazione di bonifico non lasciava dubbi circa l'esecuzione dell'operazione in questione e che non si trattasse di uno storno, cosicché il ricorrente avrebbe potuto bloccare il pagamento.

Le parti hanno, ad ogni buon conto, insistito nelle rispettive domande.

DIRITTO

L'operazione contestata consiste in un bonifico ordinario di € 9.330,00 effettuato dal ricorrente in data 18/06/2025 come risulta dal dettaglio del pagamento allegato

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 raggio da parti di terzi - ha personalmente disposto l'operazione oggetto di contestazione dichiarando di essersi collegata alla sua *Home Banking* e di avere effettuato il bonifico ordinario di € 9.330,00.

In particolare, la parte ricorrente riferisce di aver ricevuto un messaggio da un'utenza apparentemente riconducibile all'intermediario che, dopo averle comunicato un'operazione anomala, la invitava a contattare il numero ivi riportato. Ha rilevato che a quel punto, l'operatore, presentandosi come appartenente all'ufficio antifrodi, la informava di un tentativo di prelievo sospetto di € 1.600,00 dal suo conto a causa di un'infiltrazione di un server spagnolo, asserendo che fosse necessario aggiornare il protocollo di sicurezza dell'*Home Banking*. Ha rappresentato che per fare ciò, le veniva chiesto di effettuare una simulazione di bonifico, poi sostituita con un bonifico ordinario di prova di € 9.330,00, giustificando la richiesta con la necessità di verificare interferenze dal presunto server spagnolo e garantendole che il bonifico sarebbe stato stornato e che sarebbero state inviate nuove credenziali di accesso tramite canali ufficiali. Ha esposto che, dopo un'attesa di circa 40 minuti senza ricevere le credenziali, chiedeva spiegazioni, ma l'operatore la rassicurava che le nuove credenziali sarebbero arrivate nel giro di 20 minuti, senza necessità di connessione remota. Ha infine affermato che a quel punto iniziava ad avere dei sospetti di una possibile truffa.

Parte ricorrente, poi, eccepisce che l'intermediario non si sarebbe attivato tempestivamente con procedure di urgenza nel momento in cui veniva contattato dal ricorrente.

L'intermediario dichiara che il bonifico ordinario sarebbe stato annullabile entro l'orario del *cut-off*, ossia le ore 20:00 della giornata della disposizione e che, come affermato dalla ricorrente stessa nel ricorso e in denuncia, ella ha contattato il numero verde alle ore 20:45 e alle ore 21:01 con la conseguenza che sarebbe stato materialmente impossibile procedere all'annullamento.

Si segnala che non risulta in atti alcuna indicazione contrattuale circa l'orario effettivo del *cut-off*. Ad ogni buon conto parte ricorrente, pur contestando che tale orario non sarebbe riportato nell'*sms alert* né nella pagina di riepilogo del bonifico, ha affermato di aver contattato il servizio clienti dopo aver tentato in autonomia di bloccare il bonifico,

sperando in un intervento della banca, essendosi tra l'altro accorta di aver superato l'orario previsto di fine della giornata operativa.

Si osserva altresì che la resistente ha dato atto di aver disposto, in data 20.06.2020, il richiamo del bonifico, non andato a buon fine per insufficienza di fondi.

Sennonché, atteso quanto allegato e documentato dalle parti, è evidente che le operazioni disconosciute non rientrano nell'ambito applicativo del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (13.01.18) del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della Dir. UE 2366/2015 (c.d. "PSD2", relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al Reg. UE n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta).

È infatti di immediata apprensione, alla luce di quanto ricavabile dalle allegazioni dell'una e dell'altra parte, che le operazioni controverse sono state intraprese e perfezionate direttamente dal cliente. Questi, sia pur sotto l'influsso dell'azione ingannatoria di terzi, ha compiuto in proprio ogni atto necessario e sufficiente a concretare il bonifico poi disconosciuto. In altri termini, gli artifici e i raggiri che l'hanno indotto a compiere le operazioni, se certamente determinanti del consenso e tali da alterare il normale processo formativo del volere, si sono però collocati «a monte» dei pagamenti, che sono stati poi effettuati, per così dire «a valle», in assenza di anomalie procedurali e – ripetesì – direttamente ad opera del cliente (in termini, con orientamento ormai consolidato, ABF, Coll. Roma nn. 3390/23 e 10595/22; ABF, Coll. Napoli nn. 964/23 e 15124/22; ABF, Coll. Bari nn. 2577/23 e 14901/22; ABF, Coll. Palermo nn. 2374/23 e 5478/22; nonché ABF, Coll. Torino n. 9159/22). Inoltre, l'esplicita ammissione del cliente di aver personalmente eseguito le operazioni, per quanto sotto la pressione truffaldina, esclude già in radice l'esistenza del presupposto necessario ai fini del preteso rimborso, vale a dire il difetto di autorizzazione delle operazioni medesime (così, ABF, Coll. Torino, n. 4657/23; ABF, Coll. Roma nn. 2414/23, 1414/23 e 4638/22; ABF, Coll. Milano nn. 3293/23 e 2038/23). Non ricorrono dunque i presupposti di fattispecie per addivenire all'applicazione della normativa sopracitata".

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE