

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Con ricorso pervenuto il 15.09.2025 la ricorrente afferma che in data 23.4.2025 riceveva una telefonata sul proprio cellulare, proveniente da un numero corrispondente a quello del servizio clienti dell'intermediario. L'interlocutore, spacciandosi per un impiegato della banca, risultava in possesso di informazioni sul rapporto intrattenuto dalle ricorrenti con l'intermediario, ed in particolare il numero di conto corrente ed i nominativi delle cointestatari. Il sedicente impiegato segnalava alla ricorrente di aver rilevato una disposizione di bonifico di € 49.000,00 di cui le chiedeva conferma. A fronte del disconoscimento dell'operazione, lo stesso le rappresentava che sarebbe stata contattata dalla Questura di *** per bloccare l'operazione. Alle ore 15:19, la cliente riceveva una seconda telefonata da un numero corrispondente a quello del centralino della suddetta Questura; l'interlocutore, qualificatosi come funzionario della Polizia di Stato, la avvertiva di un'indagine in corso per individuare un dipendente infedele presso la filiale della banca di appartenenza della ricorrente, che eseguiva periodicamente bonifici falsi dai conti dei clienti, e, per salvaguardare i propri fondi dal tentativo di sottrazione fraudolenta in atto, la invitava a recarsi immediatamente presso tale filiale per eseguire con urgenza un giroconto su un conto corrente acceso a suo nome dalla stessa Questura. La ricorrente si recava immediatamente in filiale e - seguendo le istruzioni del sedicente funzionario di polizia, con il quale rimaneva in contatto telefonico per tutta la durata dell'operazione allo sportello - chiedeva

l'esecuzione di un "bonifico urgente" di € 49.000,00 sul c/c corrispondente all'Iban ****, con sé stessa come beneficiaria e con causale "giroconto".

Secondo la ricorrente, l'addetta alla cassa avrebbe dovuto rilevare lo stato di agitazione in cui si trovava la ricorrente, avallato dalla circostanza che la stessa avesse richiesto un bonifico urgente di importo elevato ed inusuale rispetto alla ordinaria operatività del rapporto.

Dopo aver eseguito l'operazione in filiale, la ricorrente scopriva di essere stata vittima di una truffa, e sporgeva denuncia. Al contempo, contattava immediatamente la banca per chiedere l'annullamento dell'operazione, appurando che il bonifico istantaneo è irrevocabile, e che pertanto la procedura di recall non era andata a buon fine. In data 16.05.2025, le intestatarie del conto presentavano formale reclamo.

Osserva parte ricorrente che il conto presso altro intermediario sul quale è stato accreditato il bonifico è intestato ad un nominativo fittizio privo di provvista e che la truffa subita è da imputarsi alla mancata attivazione del "VOP" (*Verification of payee*), premesso quanto statuito ex art. 24 d.lgs. 11/2010.

Parte ricorrente ritiene che l'intermediario avrebbe dovuto verificare la corrispondenza tra intestatario dell'IBAN e il beneficiario del bonifico. Evidenzia altresì la mancata rilevazione degli indici di anomalia in relazione al bonifico contestato avallato dallo stato di agitazione della cliente, la permanenza al telefono durante l'operazione di bonifico e l'entità della somma

Chiede all'Arbitro di accertare il diritto al rimborso dell'importo del bonifico fraudolento, pari ad € 49.000,00 oltre che alla refusione delle spese del presente procedimento.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Eccepisce che la ricorrente ha dato corso volontariamente all'operazione di bonifico, in linea con quanto statuito ex art. 5, commi 1 e 2, del d.lgs. n. 11/2010, secondo il quale *"il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento (...). Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nelle forme e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento (...)"*. Sulla base della descrizione fornita dalla stessa controparte in denuncia, appare chiaro come questa abbia personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro, prestando dunque il suo consenso all'esecuzione della stessa. Il numero telefonico indicato da parte ricorrente riguarda esclusivamente telefonate per i servizi di "assistenza/consulenza" e/o di "blocco carte" e non i servizi "Antifrode", e risulta riconducibile a diverso intermediario, facente parte del medesimo gruppo. Sostiene che la condotta della ricorrente sia caratterizzata da colpa grave, dato che essa si è recata personalmente in filiale seguendo le indicazioni del truffatore. Evidenzia, inoltre, che il personale di Filiale aveva informato la cliente dell'irrevocabilità del bonifico urgente. Lo stesso personale ha comunicato che nel momento in cui comunicava i dati dell'operazione al personale, la cliente non risultava al telefono e/o non segnalava in alcun modo la telefonata precedentemente ricevuta. Nega che sussistano indici di anomalia dell'operazione, dato che l'importo non era anomalo e non vi era la presenza all'interno in nessuna black list interbancaria delle coordinate del beneficiario. Evidenzia che esso attua da tempo una campagna di prevenzione frodi al fine di sensibilizzare la clientela.

Circa le contestazioni riguardanti la mancata attivazione del "VOP" (*Verification of payee*), eccepisce che il nuovo Regolamento 886/2024 UE (*Instant Payments Regulation – IPR*) è applicabile a partire dal 9 ottobre 2025, e pertanto non può ritenersi *ratione temporis* applicabile alla fattispecie.

Con replica e controreplica, le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie ragioni.

DIRITTO

La controversia attiene ad una richiesta di rimborso di una somma fraudolentemente sottratta al ricorrente attraverso un bonifico effettuato a seguito di una truffa.

Con il ricorso, parte ricorrente contesta l'esecuzione di un unico bonifico istantaneo, effettuato in data 23.04.2025, dell'importo € 49.000,00.

L'operazione è stata effettuata presso lo sportello fisico dell'intermediario, con causale "giroconto", indicando la medesima ricorrente come beneficiario, ma indicando un Iban non di sua titolarità.

Da quanto riferito da parte istante in sede di denuncia, emerge che in data 23.04.2025, alle ore 15:09, essa riceveva una chiamata da un soggetto, il quale si presentava come un impiegato dell'intermediario convenuto, il quale informava la cliente che vi era un bonifico di € 49.000,00 in corso sul proprio conto. Il truffatore comunicava alla cliente che l'avrebbe messa in contatto con la Questura di ****, al fine di bloccare il bonifico in uscita. Alle ore 15:09 riceveva una chiamata dal numero *** (numero che sembrerebbe essere riconducibile al numero verde della Questura di ****). L'interlocutore, presentandosi come un funzionario della Polizia di Stato, comunicava che al fine di bloccare il bonifico in uscita, era necessario recarsi in filiale ed eseguire un bonifico giroconto su un altro conto intestato alla ricorrente, aperto appositamente dalla stessa Questura. Restando al telefono con il truffatore, la ricorrente eseguiva il bonifico su conto corrente ****, indicando sé stessa come beneficiario, con causale giroconto. Al termine dell'operazione, la stessa si recava presso la Questura di *** e comprendeva di essere stata vittima di una truffa.

Appare pacifico e non contestato che l'operazione, sebbene per via del raggiro operato dai malfattori, sia stata eseguita personalmente da parte ricorrente.

Pertanto, anche se parte ricorrente non la richiama ma, anzi, ne esclude l'applicazione, in ogni caso risulta essere inapplicabile la disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal d.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

I Collegi hanno ritenuto, infatti, che, 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 anche 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") (si veda, *ex multis*, Collegio di Palermo, dec. n. 2787/2024).

Non potendosi, dunque, applicare la disciplina di favore per il cliente, derivante dalla PSD2, il caso deve essere affrontato valutando, secondo le regole di diritto comune, le condotte delle parti.

Se si guarda alla condotta della ricorrente, non può in essa individuarsi una grave assenza di cautela. Ella si è, infatti, lasciata convincere da una narrazione che ad un utente medio di servizi di pagamento dovrebbe risultare per nulla credibile (la Polizia di Stato chiama un correntista e gli chiede di recarsi in banca per collaborare al fine di smascherare un dipendente infedele della stessa banca, effettuando, a tal fine, un'operazione di bonifico ad un Iban che non le apparteneva, ma che le si diceva corrispondesse ad un conto appositamente aperto per lei dalla stessa Questura).

Parte ricorrente, tuttavia, lamenta una responsabilità dell'intermediario in ordine alla truffa subita. In particolare, contesta che l'intermediario non ha tenuto una condotta conforme agli standard di diligenza professionale qualificata, da valutarsi secondo il parametro dell'accorto banchiere, richiesti dall'art. 1176, 2° comma, c.c. Ciò, in particolare:

i) per non aver predisposto alcuna misura per garantire la sicurezza dei bonifici istantanei, come previsto dal Regolamento (UE) 2024/886 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 marzo 2024 (IPR), entrato in vigore l'8.04.2024, ed alle raccomandazioni formulate dall'EBA nelle *Opinion* sui nuovi tipi di frode nei pagamenti, e possibili mitigazioni del 29.04.2024;

ii) per non aver adeguatamente informato la cliente sulle caratteristiche e sui connessi rischi del bonifico istantaneo, in presenza di evidenti indici della truffa in atto;

iii) per non aver diramato alcuna specifica campagna informativa sulla nuova tipologia di frode subita dalla ricorrente, diversamente da quanto fatto da altri intermediari.

Quanto alla contestazione *sub i)*, l'intermediario eccepisce l'inapplicabilità, *ratione temporis*, dell'obbligo di verifica della corrispondenza tra intestatario dell'Iban e soggetto beneficiario. E, in effetti, il Regolamento UE 886/24, che ha previsto il servizio di verifica del beneficiario ("Verification of Payee – VoP") per i bonifici istantanei, è applicabile a far data dal 9.10.2025, mentre l'operazione di bonifico contestata è stata effettuata il 23.04.2025. Come già più volte affermato da questo Collegio (dec. n. 228/2020, 9177/2021, 22943/2021), *"in ragione di quanto dispone il d.lgs. n. 11/2010 (art. 24), il prestatore del servizio di pagamento - PSP (...) eseguono l'ordine esclusivamente in base all'IBAN fornito, non essendo invece tenuti a verificare la corrispondenza tra esso e gli eventuali ulteriori dati presenti nell'istanza di bonifico. In caso di errore essi PSP si attivano per il recupero delle somme, addebitandone il costo al cliente"*.

Quanto alla contestazione *sub ii)*, la banca sostiene che la cliente è stata informata circa i rischi dell'operazione che stava per eseguire. Di tale circostanza non v'è prova, ma, in realtà, tale aspetto non rileva, considerato che non si è qui in presenza di un'operazione *online*, caratterizzata da automatismi, che potrebbe essere presidiato da un sistema adeguato di controlli (come appunto avviene adesso con l'introduzione della VoP), ma di un'operazione effettuata in presenza, da una persona adulta, capace di intendere e di volere. Si consideri che la ricorrente afferma di essere entrata in banca in uno stato di agitazione, ma non riferisce di avere espressamente informato il personale dell'intermediario di stare agendo per istruzione della Questura. Se lo avesse fatto, lo stesso personale si sarebbe probabilmente allarmato e l'avrebbe sconsigliata dal procedere.

Quanto alla contestazione *sub iii)*, la banca ha dimostrato di avere svolto numerose campagne antifrodi. E, in effetti, è ormai di comune conoscenza che gli intermediari procedono costantemente a fornire informazioni sui rischi di frode.

L'intermediario fornisce evidenza di un tentativo di *recall* del bonifico, posto in essere in data 23.04.2025 alle ore 16:54, dunque nella stessa giornata di esecuzione del bonifico. Evidenzia altresì di avere contattato l'intermediario del beneficiario, ricevendone come risposta che le somme erano state già distratte e il conto messo sotto sequestro dall'autorità.

Acclarato che nessuna responsabilità può addebitarsi, neppure parzialmente, all'intermediario per il compimento dell'operazione contestata, resta da vedere se possano ricorrere nel caso presente delle anomalie, qualificabili come indici di frode.

La legge n. 166/2005 e il relativo decreto ministeriale di attuazione n. 112/2007 hanno istituito un sistema di prevenzioni delle frodi sulle carte di pagamento. Tale sistema si fonda, tra l'altro, sulla contribuzione in un archivio informatizzato dei dati identificativi delle transazioni per le quali sussiste un rischio di frode, normativamente definito nei termini di cui all'art. 8, lett. b), del d.m. n. 112/2007.

I Collegi hanno precisato che, sebbene il d.m. faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione del comportamento del PSP, ove possibile, anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici, come nel caso di specie) in ragione dell'unicità della *ratio* sottesa a tale normativa. Più in generale, secondo l'orientamento dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario. Il Collegio Abf può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del

ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Nel caso di specie, la ricorrente sostiene che l'intermediario avrebbe dovuto rilevare l'anomalia dell'operazione per via del suo importo elevato e della sua non usualità rispetto alla normale operatività della cliente.

Sulla base degli orientamenti consolidati dei Collegi, si ritiene che l'onere di provare gli aspetti anomali denunciati gravi su chi li contesta. Nel caso di specie, nessun elemento viene tuttavia prodotto dalla ricorrente a sostegno di un'anomalia. Non vengono, ad esempio, prodotti estratti conto, dai quali possa evidenziarsi l'incompatibilità dell'operazione effettuata e la sua ordinaria operatività sul conto.

In definitiva, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE