

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

Con ricorso in data 9 luglio 2025, parte ricorrente afferma di agire nei confronti degli intermediari in ragione delle plurime negligenze che avrebbero compromesso il recupero di un bonifico parlante di € 2.800,00=, accreditato su un IBAN di un soggetto terzo, non corrispondente al soggetto nominativamente indicato nell'ordine di bonifico. Riferisce che il 1° maggio 2025 e l'8 maggio 2025 disponeva, tramite l'*home banking* dell'intermediario A, n. 2 bonifici parlanti relativi al pagamento di due fatture per lavori di ristrutturazione, rispettivamente per € 3.800,00= ed € 2.800,00=.

In data 16 maggio 2025 il fornitore lo informava che i bonifici non risultavano incassati e, pertanto, si avvedeva che le proprie comunicazioni via e-mail erano state intercettate e dirottate da parte di ignoti malfattori. I frodatori hanno modificato le fatture originali, inserendo IBAN di soggetti terzi non legittimati.

L'indirizzo, l'impaginazione, il logo ed i *font* delle e-mail e delle fatture erano identici a quelli delle comunicazioni ricevute in precedenza dalla società fornitrice. Gli intermediari hanno concorso alla perdita dell'importo portato dal secondo bonifico, di €. 2.800,00=.

Il primo pagamento, di € 3.800,00=, è stato bloccato e recuperato dall'intermediario terzo ricevente. In data 16 maggio 2025 ha tempestivamente contattato l'intermediario A nel tentativo di bloccare le operazioni e, tuttavia, il servizio clienti era inaccessibile per l'assenza di operatori disponibili e di un menù telefonico automatico.

Al termine della chiamata un sistema automatizzato invitava ad utilizzare la chat sull'app, interrompendo sistematicamente la comunicazione telefonica. Nella conversazione via chat il risponditore virtuale non era in grado di comprendere la richiesta, invitandolo a spiegare meglio il problema.

È riuscito ad ottenere l'assistenza di un operatore non virtuale, comunque difficoltosa, a seguito di numerosi tentativi. Ha anticipato via pec la presentazione della denuncia, poi formalizzata di persona il lunedì successivo unitamente al titolare della società fornitrice. Ha tempestivamente inviato la denuncia all'intermediario A. Ha individuato e contattato personalmente le due filiali bancarie destinatarie dei bonifici fraudolenti, segnalando i codici CRO delle operazioni in questione.

Il trasferimento di ingenti somme di denaro mediante un bonifico che prevedeva l'obbligatoria indicazione di numerose informazioni aggiuntive (ragione sociale, partita IVA, numero e data della fattura, causale specifica), finalizzate alla tracciabilità fiscale dell'operazione, avrebbe dovuto destare sospetti, considerando la discrepanza tra l'intestatario del conto ed il soggetto indicato nella causale. Un altro aspetto fondamentale è costituito dall'obbligo di monitoraggio continuo, parte fondamentale della regolamentazione finanziaria progettata per prevenire il riciclaggio di denaro, rispetto alla quale l'intermediario B ha offerto una rappresentazione contraddittoria in merito al blocco delle somme portate dal bonifico, in violazione degli obblighi di diligenza e di vigilanza stabiliti dal d.lgs. n. 231/2007.

In relazione a tali argomentazioni, il ricorrente conclude che è cruciale evidenziare il ruolo fondamentale che le banche devono svolgere nel proteggere i loro clienti da transazioni sospette, vista la diffusa presenza di truffe a livello globale.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario A rappresenta che il ricorrente chiede il rimborso dell'importo di € 2.547,54=, relativo ad un'operazione di bonifico disposta tramite *home banking* in data 8 maggio 2025 per €. 2.800,00= e, dunque, al netto della somma di € 252,46= che l'intermediario B si è impegnato a restituire. Chiede all'ABF il rigetto del ricorso.

L'intermediario B, a sua volta, chiede all'ABF il rigetto del ricorso e la dichiarazione della cessazione della materia del contendere in riferimento alla restituzione della somma di €. 252,46= trattenuta a titolo di ritenuta d'acconto ed alla comunicazione contenente i dati anagrafici del titolare del conto corrente.

In sede di repliche, il ricorrente richiama l'art. 1176, comma 2, c.c. ed il Regolamento Delegato (UE) 2018/389 e, in particolare, l'obbligo della banca di adottare una condotta improntata alla diligenza rafforzata.

In sede di controrepliche, entrambi gli intermediari si riportano alle controdeduzioni ed insistono per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La parte ricorrente, non assistita, contesta la condotta degli intermediari resistenti in occasione dell'esecuzione di un bonifico parlante di €. 2.800,00= (€. 2.547,54= al netto della ritenuta fiscale rimborsata dall'intermediario B) da lei eseguito in occasione di una truffa subita; non disconosce di aver disposto il pagamento. Nello specifico, il cliente contesta ad entrambi gli intermediari l'omessa vigilanza sull'operazione, asseritamente anomala, anche in rapporto agli obblighi dettati dalla normativa antiriciclaggio, e la mancata assistenza in occasione della denuncia della frode subita.

Per tali ragioni domanda il rimborso di €. 2.547,54= (somma al netto della ritenuta d'acconto di €. 252,46= già restituita dall'intermediario B), pari all'ammontare della perdita subita, anche in ragione dello stress subito, nonché, esclusivamente all'intermediario B, la comunicazione del nominativo del titolare del conto corrente beneficiario del bonifico e dei relativi estratti conto.

Benché l'intermediario B nulla abbia eccepito sul punto, si osserva che nel reclamo il cliente ha domandato il rimborso del bonifico di €. 2.800,00= e la comunicazione del nominativo del titolare del conto corrente di destinazione dell'operazione. Differentemente, nel ricorso il cliente ha richiesto anche la consegna (da parte dell'intermediario B) della documentazione completa relativa alle movimentazioni del conto corrente su cui è stato accreditato il bonifico, dalla data di accredito sino ad ogni successiva movimentazione.

In proposito, si richiama quanto previsto dalle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari che, alla Sez. I, par. III – “Definizioni”, individuano come “reclamo” ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

Nella successiva Sez. VI – “Procedimento e decisione” – “Avvio del procedimento” è stabilito quanto segue: *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. (...) Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo”*.

In ogni caso, in merito alla possibile parziale cessazione della materia del contendere con riferimento a quest'ultimo profilo, l'intermediario B ha riferito di aver comunicato al cliente il nominativo del titolare del conto corrente di destinazione del bonifico oggetto di controversia. Il cliente sul punto, nelle repliche, ha ringraziato per la collaborazione offerta dall'intermediario.

La parte ricorrente riferisce, nei fatti, di aver subito una truffa di *Business Email Compromised*. Nello specifico, nella denuncia, afferma di aver commissionato l'acquisto di alcune persiane e tende da sole per la propria abitazione.

In data 28 aprile 2025 riceveva una telefonata dal titolare della ditta fornitrice che richiedeva il pagamento in sospeso per €. 3.170,00=. Tale importo si riferiva ad una fattura successivamente pervenuta a mezzo e-mail, con l'indicazione dell'IBAN ***100.

Eseguiva il bonifico richiesto ed inviava, alle ore 13:31, la ricevuta contabile a mezzo e-mail. Pochi minuti dopo riceveva una risposta via e-mail, apparentemente proveniente dalla società, con cui gli veniva richiesto un nuovo bonifico ad un diverso IBAN ***009, con l'indicazione della ragione sociale priva della dicitura “snc”.

Prima di procedere al nuovo pagamento, telefonava all'intermediario A, richiedendo ed ottenendo l'annullamento del precedente bonifico. Il giorno seguente riceveva rassicurazioni dall'apparente titolare della ditta fornitrice in merito al riaccredito dell'importo portato dal bonifico, rappresentando altresì che avrebbe provveduto al nuovo pagamento una volta in possesso delle somme.

Poiché veniva invitato ad effettuare il pagamento, otteneva una nuova fattura “corretta”, con l'indicazione della ragione sociale completa, ma con l'importo di €. 3.800,00=, diverso rispetto a quanto previsto originariamente. Il giorno successivo, a seguito della propria richiesta di chiarimenti, gli veniva riferito che la modifica dell'importo sarebbe risultata visibile sul sito dell'Agenzia delle Entrate dopo qualche giorno e gli veniva richiesto di eseguire il pagamento.

In data 1° maggio 2025 eseguiva il primo bonifico, di €. 3.800,00=, in favore dell'IBAN ***009. In data 6 maggio 2025 riceveva due comunicazioni apparentemente riferibili alla società fornitrice con cui si rappresentava il mancato accredito del precedente bonifico e la richiesta di pagamento di un ulteriore fattura per €. 2.800,00=, relativa al saldo del lavoro.

Avvedendosi dell'indicazione errata dell'IBAN ***100, contattava un dipendente della società terza rappresentando la circostanza del primo pagamento e della successiva richiesta di storno.

In dettaglio, dunque, il ricorrente ha autorizzato due bonifici effettuati tramite *home banking* dell'intermediario A:

1) in data 1° maggio 2025, di €. 3.800,00= (importo che è stato recuperato tramite intermediario terzo);

2) in data 8 maggio 2025, di €. 2.800,00=.

Nel caso di specie, come costantemente affermato dal ricorrente nella denuncia e negli atti della presente procedura, l'operazione di pagamento contestata è stata eseguita interamente dallo stesso ricorrente. A tal riguardo, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi territoriali, 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.

La banca A documenta di aver tentato il *recall* del bonifico, senza successo; allega i relativi documenti alle controdeduzioni. L'intermediario B produce un estratto del conto corrente del beneficiario del bonifico, da cui si evince che le somme portate dal bonifico in questione sono state movimentate nella stessa giornata di accredito.

Parte ricorrente contesta agli intermediari il mancato rispetto delle linee guida che dovrebbero informare la condotta dei medesimi nella rilevazione del carattere anomalo delle operazioni. Il ricorrente si duole, inoltre, del mancato rispetto delle norme di tutela del cliente, affermando che l'indicazione del beneficiario fosse incongruente rispetto a tutti gli altri dati inseriti in sede di predisposizione del bonifico.

In realtà nessuno specifico obbligo poteva ritenersi sussistente in capo agli intermediari che, nel loro operato, solo dal 9 ottobre 2025 hanno l'obbligo, introdotto dal Regolamento (UE) 2024/886, di predisporre in favore del pagatore un'attività e servizio di verifica di congruenza tra IBAN e nome del beneficiario. Con riferimento, dunque, alla circostanza della mancata verifica dell'effettivo beneficiario del bonifico oggetto di controversia, alla data di esecuzione, risalente all'8 maggio 2025, non erano decorsi i termini per l'adeguamento, da parte degli intermediari, alla suddetta normativa.

Nel caso di specie, infine, le censure mosse dal ricorrentesi riferirebbero ad un contegno asseritamente negligente ed inadempiente, da parte degli intermediari, anche nella fase di gestione della segnalazione della truffa subita, tenuto conto altresì degli obblighi di diligenza qualificata di cui all'art. 1176, comma 2, c.c. Al riguardo, come evidenziato dagli intermediari e come più volte affermato dai Collegi territoriali, non può essere sostenuta la sussistenza di un obbligo generale di monitoraggio *ex ante* in capo agli intermediari e del connesso obbligo di bloccare l'operatività degli strumenti di pagamento, per evitare le frodi (e tale conclusione non può essere messa in discussione neppure alla luce della disciplina antiriciclaggio - cfr. Collegio di Torino, decisioni nn. 12843/2024 e 13113/2024); si osserva infine che le asserite lacune nella gestione della segnalazione della truffa non avrebbero potuto impedirla poiché riferibili a epoca successiva rispetto all'esecuzione del bonifico.

Per le ragioni tutte fin qui riportate, l'istanza non può trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie nel resto il ricorso.

IL PRESIDENTE