

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATTOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA ISAIA

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Parte ricorrente ha rappresentato di essersi recata in filiale, in data 25/06/2025 intorno alle ore 13.30 circa, per effettuare un bonifico di un'ingente somma dal proprio conto corrente a quello del marito. Il giorno successivo ha ricevuto un messaggio che la informava del blocco dell'operazione "a sua tutela causa possibile frode" e la invitava a contattare una utenza telefonica fissa. Chiamando il numero indicato, parte ricorrente è entrata in contatto con un sedicente operatore del dipartimento antifrode dell'intermediario resistente che la informava di un bonifico di € 36.000,00 in corso di esecuzione dal suo conto corrente, e le preannunciava una successiva chiamata da parte di un Commissariato di Polizia che puntualmente si è concretizzata, raccomandando di non diffondere la notizia di investigazione a terzi. Rientrata in contatto con il presunto operatore bancario, questi la invitava a mettere al sicuro quanto ancora in giacenza sul proprio conto – pari a € 40.000,00 - attraverso una disposizione di bonifico a favore di un conto corrente presso la sede centrale dell'intermediario, protetto dall'ufficio antifrode. Parte ricorrente ha quindi eseguito le istruzioni ricevute, si è recata presso la filiale e ha effettuato il bonifico. Il mattino seguente, non ricevendo chiamate di conferma, ha contattato il commissariato, scoprendo di essere stata truffata. Si è così recata in filiale, intorno alle 10.30, chiedendo il blocco del bonifico che tuttavia non è stato eseguito con tempestività, essendo necessaria la denuncia all'Autorità per avviare la procedura di revoca o richiamo. Parte ricorrente ha provveduto a denunciare il fatto e inviato copia della denuncia alla direttrice, che ha provato ad effettuare un recall del bonifico, ma con esito negativo.

Parte ricorrente ha lamentato che l'intermediario è responsabile non solo di non aver immediatamente revocato il bonifico, ma anche di non aver adottato le procedure di

sicurezza adeguate a tutelare la clientela dalle frodi, considerando che terzi malfattori hanno avuto accesso alle informazioni relative al suo conto corrente utilizzate per realizzare la truffa. Parte ricorrente domanda pertanto il rimborso della somma di € 40.000,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente ha rappresentato che la vicenda è riconducibile allo schema della manipolazione per cui la ricorrente ha volontariamente disposto le operazioni di pagamento nella errata convinzione di salvaguardare i suoi risparmi. Prima di autorizzare le operazioni contestate ha anche dato il proprio assenso alla comunicazione antifrode sul dispositivo in uso presso lo sportello della filiale dell'intermediario. Le operazioni risultano autorizzate con la corretta lettura del chip della carta e l'immediata e corretta digitazione del PIN, senza l'intervento di malfunzionamenti o compromissioni dei sistemi. La frode non rientra pertanto nell'ambito di applicazione della disciplina di cui agli artt. 10 e 5 del D.lgs. 11/2010, in quanto parte ricorrente ha eseguito personalmente e intenzionalmente i pagamenti contestati, come da lei stessa dichiarato. L'intermediario ha poi sottolineato come il messaggio ricevuto dalla cliente provenisse da un numero cellulare del tutto sconosciuto e in alcun modo collegabile alle strutture della banca, circostanza che avrebbe dovuto insospettire la ricorrente, insieme ad una serie di altri elementi: la raccomandazione del presunto operatore antifrode di non fidarsi della filiale dell'intermediario presso la quale si era recata a disporre il bonifico sul conto del marito, perché sotto inchiesta per truffa; l'invito del presunto commissario di non comunicare l'operazione di messa in sicurezza della sua liquidità a terzi; la causale inserita nell'operazione dispositiva "contributo familiare", in quanto non richiamava in alcun modo una operatività atta a porre in sicurezza i propri risparmi. Parte ricorrente è caduta vittima della truffa perpetrata a suo danno, eseguendo tutti gli ordini impartiti e favorendo l'attuazione della truffa stessa, che sarebbe stata evitabile adottando una media diligenza. L'intermediario resistente ha affermato di non avere alcuna responsabilità, tenuto conto delle modalità di esecuzione della truffa, del tentativo di richiamo del bonifico, anche se fallito, e delle campagne informative di sicurezza delle operazioni di pagamento promosse a favore della clientela. L'intermediario resistente ha concluso chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente ha precisato che, poiché i malfattori erano a conoscenza di una serie di informazioni relative al proprio conto corrente, ovvero del bonifico da lei disposto il giorno prima, delle operazioni in corso e dell'importo residuo sul conto, è evidente la violazione dei sistemi di sicurezza dell'intermediario. Sussiste pertanto la responsabilità dello stesso per violazione degli obblighi di sicurezza informatica e l'irrelevanza della comunicazione antifrode.

In sede di controrepliche, parte resistente ha osservato che la ricorrente ha eseguito autonomamente i pagamenti, determinando l'inapplicabilità della disciplina di cui agli artt. 10 e 5 del d.lgs. 11/2010, e che, come si evince da plurimi precedenti ABF, non è quindi in discussione alcuna disfunzione nel procedimento di autorizzazione della operazione di pagamento.

DIRITTO

La controversia verte in materia di esecuzione fraudolenta di transazioni online. Le operazioni contestate sono disciplinate dal D.lgs. n. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE)

n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. Nello specifico, l'operazione contestata consiste in n. 1 bonifico di importo pari a € 40.000,00, eseguito il 26/06/2025 alle ore 15,30 presso uno sportello dell'intermediario resistente. Parte ricorrente ha riferito nel ricorso e nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggirò da parti di terzi, ha personalmente disposto l'operazione oggetto del presente ricorso. L'intermediario ha quindi espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2. A questo proposito si richiamano gli orientamenti condivisi dei Collegi per cui 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, quindi, non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Parte ricorrente, in sede di ricorso, ha però lamentato la responsabilità dell'intermediario sia per non aver attuato le procedure di sicurezza adeguate a prevenire la frode, non avendo informato opportunamente i clienti sui rischi di truffe telefoniche, sia per non aver agito tempestivamente con il richiamo del bonifico al momento della sua richiesta, ma solo successivamente alla presentazione della denuncia. Sul punto si evidenzia che il numero cellulare che ha contattato parte ricorrente non è riconducibile ad alcuna istituzione e che sullo stesso dispositivo da cui viene disposta l'operazione in filiale viene avvisata la clientela del rischio di frode. Si rileva altresì che l'intermediario resistente ha prodotto evidenze in merito al tentativo di recall dell'operazione in contestazione in orario molto prossimo a quello della denuncia presentata da parte ricorrente (invero precedente, probabilmente sapendo che parte ricorrente stava provvedendo a fare denuncia).

Valutate tutte le circostanze, il Collegio ritiene che le operazioni eseguite da parte ricorrente, seppur sotto indicazione dei malfattori, devono considerarsi autorizzate. Non è pertanto applicabile la disciplina di cui al D.lgs. n. 11/2010 e la domanda di restituzione di parte ricorrente non può essere accolta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE