



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Con ricorso depositato in data 4 agosto 2025 parte ricorrente espone che: in data 5/6/2025, riceveva una telefonata da un numero riferibile alla convenuta, nella quale l'interlocutore si presentava come operatore della banca e lo informava che ignoti avevano effettuato, dall'interno degli uffici, bonifici sospetti con la sua firma digitale, preavvisandolo che di lì a poco sarebbe stato contattato anche dalla polizia postale; infatti, poco dopo riceveva una chiamata da un numero riferibile alla polizia postale, e l'interlocutore, che si presentava come ispettore, comunicava che lo avrebbe contatto da un cellulare di servizio; veniva ricontattato dall'utenza cellulare suddetta e convinto di mettere in salvo gli importi depositati sul proprio conto, si recava in filiale dove eseguiva due bonifici; nel corso della chiamata, più volte interrotta, riceveva degli sms (spoofing) che si inserivano nella chat con logo dell'intermediario, con l'effetto di rendere ancora più credibile la vicenda; quando si avvedeva della truffa, contattava il servizio antifrode, e gli veniva comunicato che avrebbe potuto annullare l'operazione entro la mezzanotte dalla filiale; provvedeva a sporgere formale querela in data 5/6/2025 alle ore 19.59 e cioè poche ore dopo l'accaduto ed al contempo contattava al cellulare e per mail la direttrice della propria filiale; veniva ricontattato alle 21.30 circa dalla direttrice, la quale si offriva di tentare l'annullamento dei bonifici fraudolenti; il tentativo, tuttavia, falliva; la richiesta di revoca delle operazioni in contestazione è stata tempestiva poiché effettuata entro la giornata lavorativa; la banca non ha ravvisato nello svuotamento del conto corrente un profilo di evidente fraudolenza e con tale negligente contegno è venuta meno al proprio obbligo di protezione del cliente.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma complessiva di € 29.025,72.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario eccepisce quanto segue: sulla base della descrizione fornita dalla stessa controparte in denuncia, appare chiaro come questa abbia personalmente effettuato le operazioni di trasferimento di denaro, prestando dunque il proprio consenso all'esecuzione delle stesse; il ricorrente avrebbe dovuto cogliere la presenza di diversi indizi di anomalia: a) l'assenza di movimentazione in uscita e/o prenotata da contabilizzare sul proprio rapporto di conto che controparte avrebbe potuto tranquillamente verificare tramite la propria home banking; b) il numero di telefono da cui il ricorrente è stato contattato è dedicato, all' "Assistenza carte di credito" e nulla ha a che vedere con le restanti operazioni, quali i bonifici; il ricorrente si recava presso la filiale e richiedeva all'operatore di cassa l'esecuzione di un primo bonifico urgente di € 14.500,00; in tale frangente, l'operatore bancario chiedeva al cliente quale fosse la causale e il cliente confermava la necessità di dover acquistare un terreno; il cassiere ricordava al ricorrente l'irrevocabilità del bonifico una volta autorizzato e questi acconsentiva consapevolmente; successivamente, il ricorrente richiedeva un ulteriore bonifico urgente di identico importo per altro apparente proprietario del terreno sollecitando il cassiere in quanto era atteso dal notaio e, in caso di ritardo, avrebbe invalidato l'atto; controparte non riferiva alcunché in filiale circa le telefonate ricevute; ulteriore elemento, integrante indubbiamente colpa grave a carico del ricorrente, è l'aver creduto alla possibilità di mettere al sicuro il saldo del conto corrente trasferendolo a favore di soggetti sconosciuti i cui rispettivi IBAN venivano comunicati via telefono da numero non appartenente alla scrivente da parte di un sedicente ispettore della polizia; inoltre, come dichiarato da controparte, scopo dell'operazione consisteva nel trasferire i fondi dal conto acceso presso la filiale a favore di nuovo conto radicato presso altra filiale della banca; conseguentemente, durante la sottoscrizione degli ordini, il ricorrente avrebbe dovuto rilevare il diverso intermediario beneficiario dei depositi.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso dell'importo di € 29.025,72 corrispondente a due operazioni di bonifico (incluse le commissioni).

Il Collegio evidenzia che, per concorde affermazione delle parti, le operazioni sono state eseguite personalmente dal ricorrente, recatosi presso lo sportello della filiale, a seguito di truffa perpetrata in suo danno.

Pertanto, il Collegio ritiene che la fattispecie non sia riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate ex art. 10 d. lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore ex art. 5 d. lgs. n. 11/2010 (v. decisione Collegio Roma, n. 8538/2021).

Secondo l'orientamento arbitrale che questo Collegio ritiene di condividere, tali ipotesi esulano dal regime di protezione previsto dal menzionato d. lgs. in caso di operazioni non autorizzate, posto che, affinché un'operazione possa dirsi tale deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto ("il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta

esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata”).

Tale consenso, nel caso di specie, appare, invece, sussistente in quanto è lo stesso utente ad autorizzare il bonifico, sia pur indotto a ciò mediante raggirio (v., *ex multis*, Collegio Bologna, decisioni n. 10912/2022, n. 15637/2022 e n. 1919/2023), restando irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione (v., fra le tante, Collegio Bologna, n. 2290/2023).

Il Collegio non ignora che in alcune recenti decisioni, i Collegi ABF hanno affermato che l'inapplicabilità alle fattispecie di *social hacking* degli artt. 10 e ss. del D. Lgs. 11/2010 in materia di operazioni non autorizzate non vale ad escludere in modo automatico ogni responsabilità dell'intermediario, la cui condotta deve essere valutata alla luce degli obblighi di protezione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del codice civile in materia di obbligazioni.

L'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente che: avrebbe potuto tranquillamente verificare tramite la propria home banking l'assenza di movimentazione in uscita e/o prenotata da contabilizzare sul proprio rapporto; non ha informato l'operatore di sportello delle chiamate ricevute e quando l'operatore chiedeva al cliente quale fosse la causale del bonifico, confermava la necessità di dover acquistare un terreno; il cassiere, inoltre, ricordava al ricorrente l'irrevocabilità del bonifico una volta autorizzato e questi acconsentiva consapevolmente; ha creduto alla possibilità di mettere al sicuro il saldo del conto corrente trasferendolo a favore di soggetti sconosciuti; durante la sottoscrizione degli ordini avrebbe dovuto rilevare che l'intermediario beneficiario dei depositi era diverso da quello indicato dal sedicente ispettore di polizia.

Come emerge dal verbale di denuncia, il ricorrente ha dichiarato come causale dei bonifici “acconto acquisto terreno” per evitare di insospettire un presunto funzionario malintenzionato presso la filiale.

Il Collegio evidenzia che dalla documentazione in atti non emerge un apporto causale dell'intermediario alla frode.

Parte ricorrente è stata indotta ad effettuare i bonifici attraverso un meccanismo di social hacking oramai noto e non particolarmente sofisticato, essendo del tutto inverosimile che per mettere al sicuro le somme depositate sul proprio conto corrente debbano eseguirsi bonifici a favore di un soggetto sconosciuto, fidandosi della assicurazione verbale che si trattasse di funzionari di polizia.

Pertanto, alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio evidenzia che nella specie non sono presenti elementi tali che possano condurre ad una responsabilità concorrente dell'intermediario.

Il Collegio, in continuità con il proprio orientamento, ritiene che non sussistano i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso delle somme a favore del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE