

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 affermato di aver ricevuto una telefonata alle ore 09:40 del 24/03/2025 da un'utenza fissa riconducibile al Servizio Clienti dell'intermediario di cui è correntista (nel prosieguo intermediario B). L'operatore telefonico, dopo essersi qualificato lasciando le sue generalità e la sede di lavoro, le chiese se, in mattinata, avesse ordinato un bonifico di € 14.900,00 a favore di un beneficiario ubicato in una città del Sud Italia. Disconosciuta l'operazione, parte ricorrente venne informata di un successivo contatto telefonico da parte della Questura. La telefonata giunse alle ore 09:49 da un'utenza corrispondente alla Questura di Savona che la convinse ad eseguire il suddetto bonifico su un presunto conto di copertura a lei intestato, per cogliere i truffatori in flagrante. In realtà il conto del beneficiario era intestato a persona diversa e aperto presso altro intermediario (nel prosieguo intermediario A). Insospettita dalla stranezza della situazione che si era creata, ma rincuorata dal disporre un bonifico a suo favore, parte ricorrente dispose l'operazione di pagamento, come da istruzioni ricevute. Poco dopo, alle 9:53 venne nuovamente chiamata dallo stesso numero di servizio clienti dell'intermediario B che la informò di aver condotto verifiche e rilevato un ulteriore ordine di bonifico di € 68.000,00 impartito dal suo conto corrente presso un terzo intermediario. Anche in questo caso, seguì la telefonata della Questura

che le chiese di operare come aveva fatto in precedenza. Insospettata, parte ricorrente si recò presso la filiale di quest'ultimo intermediario, dove il direttore le consigliò di non eseguire l'operazione e di recarsi immediatamente a fare denuncia ai Carabinieri. Presentata denuncia, parte ricorrente tentò di ottenere il rimborso della somma di € 14.900,00 dall'intermediario A e B, purtroppo senza successo.

Parte ricorrente domanda pertanto la condanna in solido, in alternativa o come meglio, degli intermediari A e B al rimborso della somma di € 14.900,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario A ha, in via preliminare, ha rappresentato che parte ricorrente è carente di legittimazione attiva in quanto non è cliente della banca e non intrattiene con essa alcuno rapporto. Come noto, solo i clienti sono legittimati a sottoporre all'ABF controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari. Non sussiste peraltro neppure la legittimazione passiva della banca, posto che parte ricorrente ha riferito di aver subito una frode sul proprio conto tenuto presso un altro intermediario (intermediario B). Lo stesso contatto telefonico da cui è scaturita la frode non è riconducibile, neppure apparentemente, all'intermediario A. Questi è stato solamente destinatario del pagamento effettuato e, come tale, non ha alcun obbligo contrattuale nei confronti di parte ricorrente. Nel merito, parte resistente A ha dichiarato di aver realizzato tutte le misure che erano nella sua disponibilità per consentire al ricorrente di recuperare la somma oggetto della frode, disponendo tempestivamente il blocco del conto corrente di accredito del bonifico in attesa delle determinazioni dell'Autorità Giudiziaria, sebbene le somme ivi accreditate fossero già state distratte. In ogni caso ha evidenziato come nell'esecuzione di un bonifico sia il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante sia quello del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione tenendo conto esclusivamente dell'IBAN e il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN. Non sussisteva, quindi, alcun elemento per astenersi dall'esecuzione dell'operazione contestata, sulla base della valutazione ex ante e delle informazioni di cui disponeva al momento del verificarsi dei fatti. La frode è stata compiuta esclusivamente grazie al comportamento negligente di parte ricorrente che ha eseguito passivamente le indicazioni fornitegli dai frodatori.

L'intermediario A chiede di dichiarare il ricorso inammissibile e/o di rigettarlo.

L'intermediario resistente B, nelle sue controdeduzioni, ha rappresentato che l'operazione è stata personalmente disposta dal ricorrente in osservanza di quanto previsto ex artt. 5 e 24 D.lgs. n. 11/2010, nonostante la presenza di diversi indici di anomalia. L'operatore di filiale che ha eseguito la richiesta di bonifico non aveva alcun elemento che potesse destare sospetto, dal momento che parte ricorrente non risultava al telefono - potenzialmente guidato da soggetti terzi - e ha inserito come causale del pagamento la dicitura *“Trasferimento fondi personali”*, una delle più utilizzate dalla clientela. Inoltre, le coordinate del beneficiario non erano presenti fino a quel momento in alcuna Black List interbancaria. Per contro, se parte ricorrente avesse informato il personale in loco, sarebbe stata allertata sulla potenziale truffa in corso. Il bonifico è stato autorizzato alle ore 10:31, mentre la segnalazione di truffa da parte del ricorrente è avvenuta solamente alle ore 16:39 a mezzo PEC. Alla luce delle circostanze descritte, risulta che il comportamento del cliente sia stato connotato da colpa grave e determinante, tale da escludere la responsabilità dell'intermediario il quale, da tempo, ha attuato una massiccia campagna di prevenzione frodi al fine di sensibilizzare la clientela.

L'intermediario B chiede in via principale di rigettare il ricorso; in via subordinata, di determinare – in caso fossero ravvisati gli estremi di una concorrenza di responsabilità tra le parti ex art. 1227 c.c. – l'entità delle somme.

Nel replicare alle controdeduzioni dell'intermediario A, in sintesi, parte ricorrente ha precisato che tra lei e l'intermediario A è intercorso un contatto sociale qualificato, che ha costituito una vera e propria obbligazione contrattuale atipica. Parte resistente A deve rispondere per essere venuta meno ai doveri di diligenza e buona fede previsti dal diritto comune, in particolare deve rispondere "dell'esecuzione dei segmenti di attività che rientrano nella propria sfera di controllo" (difformità tra IBAN, titolare del conto corrente e nominativo del beneficiario). Parte ricorrente ha in seguito contestato l'inammissibilità del ricorso sollevata dall'intermediario A, poiché il ricorso all'ABF non può essere promosso solo nel caso in cui sia già stata avviata una causa civile e non se è stata presentata una denuncia penale. Parte ricorrente ha in seguito svolto una serie di considerazioni sui ritardi nei tempi di comunicazione della truffa tra l'intermediario B e A per rappresentare come sarebbero cambiate le condizioni di fatto nel blocco del bonifico e nel recupero della somma sottratta dai malfattori. Ha infine affermato che il caso di specie ricade *ratione temporis* sotto il regolamento UE 2024/886, che ha introdotto l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di verificare la corrispondenza tra identificativo unico e nome del beneficiario indicati dal pagatore; stante tale obbligo, l'intermediario A avrebbe dovuto bloccare le somme una volta verificata la mancata corrispondenza tra l'IBAN e il nominativo del beneficiario. Per contro, invece, parte ricorrente ha sottolineato come sussistano una serie di circostanze tali da escludere la sua colpa grave, quali l'essere stata contattata da numeri ricollegabili alla sua banca (intermediario B) e alla Questura, il non aver ricevuto alcun avvertimento dall'impiegato della sua banca; il ritardo nella comunicazione della truffa tra l'intermediario B e l'intermediario A, il mancato controllo della corrispondenza tra IBAN e beneficiario del bonifico da parte dell'intermediario A.

Nel replicare alle controdeduzioni dell'intermediario B, in sintesi, parte ricorrente ha precisato alcuni elementi della frode a favore di una responsabilità in capo a parte resistente B: la prima chiamata ricevuta era riferibile al numero telefonico unico dell'intermediario B dedicato ai clienti (*42); mentre si trovava in filiale per impartire l'ordine di bonifico aveva in corso la seconda telefonata con il truffatore alla presenza del cassiere che non ha agito per allertarla del potenziale pericolo; l'intermediario B ha chiesto il blocco del bonifico soltanto alle 13:24 del giorno successivo la truffa, nonostante avesse ricevuto tramite PEC copia della denuncia il giorno stesso alle ore 16.49; i malfattori erano a conoscenza di dati personali di parte ricorrente raccolti presumibilmente in seguito a un furto di dati subito dall'intermediario B nell'autunno 2024; nel tempo si sono verificati diversi episodi di phishing ai danni della banca che hanno portato alla sospensione del servizio di home banking; la campagna d'informazione allegata dall'intermediario B mostra come i clienti siano invitati a comunicare sempre e solo col numero telefonico *42, dal quale è scaturita la truffa; il caso in esame, avvenuto il 24/3/2025, ricade *ratione temporis* sotto la disciplina del regolamento UE 2024/886 e, quindi, l'intermediario B non può sostenere di avere operato in conformità della normativa vigente e non può essere esente da responsabilità.

Nelle controrepliche, l'intermediario A, insistendo per l'inammissibilità del ricorso per le ragioni espresse nelle controdeduzioni, ha sostenuto nel merito che la cui data operativa di effettiva implementazione del Regolamento UE 2024/886 è stata espressamente stabilita per il 09/10/2025 anche per i bonifici ordinari; prima di tale

data, le banche non erano legalmente obbligate ad effettuare tale verifica, ma erano autorizzate a realizzare l'operazione di pagamento dell'ordinante tenendo conto esclusivamente dell'identificativo unico; il tentativo di recall è stato possibile solo a seguito della segnalazione dell'intermediario B; infine, sono prive di fondamento anche le contestazioni di controparte circa una presunta responsabilità per non aver impedito al proprio cliente l'immediata disposizione della somma di € 14.900,00 una volta accreditata sul conto corrente, trattandosi di un'illegittima ingerenza nella libertà di disposizione delle proprie somme da parte del titolare del conto stesso.

Nelle controrepliche, l'intermediario B ha sostenuto che parte ricorrente, in sede di repliche, ha riportato una diversa ricostruzione dei fatti, non descritta né in denuncia, né nel reclamo e tantomeno nel ricorso; dagli screenshot allegati, è possibile osservare come non vi siano telefonate da parte di sedicenti operatori oltre le 09:45, essendo quindi assolutamente improbabile che, come dichiarato in denuncia, alle ore 09:53 controparte fosse ancora presso i locali della Filiale; il bonifico è passato in stato "irrevocabile" alle ore 10:31 quindi, come ovvio, l'ordine è stato materialmente 'ricevuto' prima, ossia prima delle ore 09:53; la stessa controparte ha dichiarato in denuncia che, solo dopo le ore 09:53, si è accorta di aver autorizzato un bonifico verso l'intermediario A e non verso l'intermediario B e anziché segnalarlo e/o tornare in filiale per tentare un recupero repentino, la ricorrente, convinta dal sedicente operatore, si è recata presso l'Agenzia di altra banca; dal registro allegato non emerge alcuna chiamata alle 11:29 con il proprio dipendente; sono prive di pregio e quasi diffamatorie le considerazioni relative a "furto di dati" e ai "sospetti circolati sull'onestà di alcuni dipendenti"; secondo la giurisprudenza - già allegata alle controdeduzioni - in tema di "truffa allo sportello" il ricorso deve essere rigettato.

DIRITTO

La controversia verte in materia di esecuzione fraudolenta di transazioni online. Le operazioni contestate sono disciplinate dal D.Lgs. 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. Sulla base della normativa sopra riportata, l'intermediario resistente deve provare dapprima l'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute e, in seguito, il dolo o la colpa grave del cliente, uniche ipotesi in cui lo stesso può patire le conseguenze della truffa subita.

Ciò premesso, prima di entrare nel merito della controversia, occorre valutare le eccezioni sollevate dall'intermediario A. Questi ha eccepito che parte ricorrente è carente di legittimazione attiva, non essendo sua cliente e non avendo con essa alcun rapporto, anche se, dal suo canto, parte ricorrente ha rappresentato che si sia instaurato un "contatto sociale qualificato". L'intermediario A ha inoltre eccepito il proprio difetto di legittimazione passiva, essendo solamente il destinatario del pagamento in contestazione che è stato effettuato da un conto corrente di parte ricorrente tenuto presso altra banca (intermediario B). In merito si evidenzia che parte ricorrente ha promosso ricorso nei confronti dell'intermediario A facendo valere la violazione dei doveri di protezione derivanti dal sopra citato contratto sociale qualificato. Richiamando la Corte di Cassazione, Sez. I, ord. n. 17415 del 2024,

secondo la quale, in ragione del cosiddetto “contratto sociale qualificato”, grava sulla banca un obbligo professionale di protezione nei confronti di tutti i soggetti interessati al buon fine dell’operazione, e ricordando nello stesso senso i pronunciamenti del Collegio di Coordinamento (cfr. decisioni n. 162/2017 e n. 6886/2022) e della Corte di Giustizia dell’Unione Europea (nella causa C-245/2018), il Collegio non accoglie le eccezioni mosse dall’Intermediario A, così come deciso in altri casi di specie (cfr., a titolo esemplificativo, decisione n. 4586/2025).

L’intermediario A ha ulteriormente eccepito l’inammissibilità del ricorso all’ABF dal momento che la controversia è stata sottoposta al vaglio dell’autorità giudiziaria per effetto della denuncia per truffa presentata dal ricorrente. Tuttavia, i Collegi sono generalmente orientati ad affermare che la semplice proposizione di denuncia/querela sui medesimi fatti oggetto del ricorso all’ABF non osti alla procedibilità del medesimo (Collegio di Bari, decisione n. 26825/2019; Collegio di Bologna, decisione n. 4240/2019).

Entrando nel merito della controversia, l’operazione contestata consiste in n. 1 bonifico urgente, eseguito in data 24/03/2025 alle ore 10:31, presso una filiale dell’intermediario B, per l’importo di € 14.900,00. Parte ricorrente ha riferito nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggirio da parti di terzi, ha personalmente disposto l’operazione in filiale e documentato il raggirio subito allegando il registro delle chiamate da cui si evince che il numero telefonico è effettivamente riconducibile all’intermediario B e la data e l’ora di ricezione delle chiamate coincidono con quelle indicate in denuncia. L’intermediario B ha espressamente eccepito l’inapplicabilità della PSD2. Il cliente, dal canto suo, ha richiamato la responsabilità di entrambi gli intermediari coinvolti nella transazione: l’intermediario B per non aver tempestivamente comunicato all’intermediario A la notizia della truffa, vanificando il tentativo di blocco del bonifico; l’intermediario A per non aver verificato la corrispondenza tra IBAN e beneficiario, come imposto dal Regolamento UE 2024/886. Con riferimento al colpevole ritardo nella comunicazione della truffa, non si rinvergono comportamenti responsabili delle parti resistenti: l’intermediario B ha inviato all’intermediario A l’e-mail di segnalazione della frode alle ore 13:24 del 25/03/2025, avendo ricevuto la PEC del cliente con relativa denuncia il 24/03/2025 alle ore 16:39, dopo la chiusura degli uffici avvenuta alle ore 16:25; l’intermediario A ha disposto il blocco del conto corrente di accredito del bonifico alle ore 13:29 del 25/03/2025 in attesa delle determinazioni dell’Autorità Giudiziaria. Per completezza si segnala che l’importo accreditato sul conto corrente dei malfattori era già stato distratto nella giornata precedente, il 24/03/2026, quando l’intermediario non avrebbe potuto in alcun modo individuare la truffa né impedire al titolare del conto di disporre liberamente delle proprie somme. Da ultimo, con riferimento al controllo di congruità tra IBAN e nominativo del beneficiario, si rileva che l’obbligo è entrato in vigore il 9 ottobre 2025, data successiva alla truffa di cui in controversia. Prima di questa data, la normativa esime gli intermediari da tale obbligo, essendo sufficiente che l’operazione di pagamento sia eseguita in conformità con l’identificativo unico (sul punto si veda il Collegio di Coordinamento, decisione n. 162/2017; Collegio di Torino, decisione n. 3869/2025; Collegio di Roma, decisione n. 9726/2022). Ne consegue che non si ravvisa alcuna responsabilità per mancato controllo in capo all’intermediario A.

Valutate tutte le circostanze, il Collegio ritiene che l’operazione eseguita da parte ricorrente, seppur sotto indicazione dei malfattori, debba considerarsi autorizzata. 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