Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

| | |
|---|---|
| (PA) MAUGERI | Presidente |
| (PA) MELI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) RUSSO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) SCANNELLA | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (PA) DI STEFANO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ENZO SCANNELLA

Seduta del 23/01/2026

## FATTO

Dopo aver invano esperito la fase di reclamo, con ricorso pervenuto in data 19.09.2025, il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 7.500,00 corrispondente all'importo di un bonifico effettuato a banco eseguito dietro raggiro.
Parte ricorrente riferisce che:
-In data 02 agosto 2024, riceveva sulla sua utenza telefonica 36******409 una chiamata dal numero 06****60, apparentemente proveniente dall'intermediario.
-Durante la telefonata, veniva informato da un sedicente operatore che erano in corso n.2 operazioni sospette sul suo conto corrente, rispettivamente di € 1.500 ed € 500,00 a favore di un conto destinatario ubicato in Lussemburgo, paventando altresì la possibilità che le stesse fossero poste in essere dagli stessi operatori della sua filiale. Pertanto, per garantire la sicurezza delle somme presenti sul suo conto, era necessario un suo intervento tempestivo.
-Inoltre, il sedicente operatore lo informava del fatto che la Polizia Postale era già stata avvertita e stava procedendo all'identificazione degli operatori truffaldini.
-Pochi minuti dopo, riceveva una chiamata dal numero 09****22 apparentemente riferibile all'utenza della Polizia Postale, con la quale gli veniva confermato quanto già riferito dai truffatori nella chiamata precedente.
-Pertanto, preoccupato, si recava presso la filiale dell'intermediario e, seguendo le indicazioni ricevute telefonicamente dal sedicente operatore, disponeva - nell'erronea convinzione che tali somme

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sarebbero state nuovamente a lui trasferite - un bonifico urgente di € 7.500,00 con causale “prestito infruttifero” a favore di un terzo ignoto.
-Non rilevando alcun trasferimento, chiamava l’intermediario e si accorgeva di essere stato vittima di frode.
L’intermediario, con le controdeduzioni, eccepisce che:
-La banca ha più volte segnalato alla propria clientela tramite gli avvisi sulla sicurezza pubblicati sul proprio sito internet, che non si deve riporre troppa fiducia nel “caller ID” che appare durante una chiamata sul dispositivo telefonico, in quanto lo stesso non garantisce che la chiamata sia partita dall’utenza indicata sul proprio telefono.
-Il comportamento negligente del ricorrente, reso ancor più grave dalla sua professione, ha determinato la causazione del danno. Inoltre, egli non ha prodotto alcuna prova circa la provenienza degli sms e delle telefonate.
-L’operazione è stata predisposta fisicamente e personalmente da parte ricorrente; pertanto, è esclusa dal regime di protezione previsto dal d.lgs. n.11 del 2010.
-La Banca ha accertato che l’operazione fosse riconducibile alla effettiva volontà del cliente, che di sua spontanea iniziativa ha conferito la disposizione di pagamento, indicato la causale (peraltro coerente con l’importo trasferito) e le coordinate iban del beneficiario. Di conseguenza, l’intermediario ha eseguito la disposizione del ricorrente.
-Non vi erano elementi tali da poter essere letti o percepiti dal personale di agenzia come costitutivi di una possibile frode in corso.
-In ogni caso, alcun obbligo di monitoraggio relativamente all’importo atipico, la causale generica, il beneficiario nuovo o l’urgenza sospetta di un’operazione grava sull’intermediario.
-L’intermediario non ha potuto bloccare l’operazione oggetto di contestazione in quanto bonifico urgente, ma ha avviato l’azione di recall, che non ha portato ad alcuna restituzione.
In conclusione, l’intermediario chiede al Collegio di rigettare il ricorso.
In sede di repliche, parte ricorrente precisa che:
-La qualifica professionale del ricorrente non è rilevante ai fini della valutazione della vicenda.
-L’operazione di bonifico non può ritenersi personalmente autorizzata, in quanto il ricorrente ha agito sotto l’effetto di un raggiro.
-L’intermediario avrebbe dovuto predisporre adeguati presidi (procedure di verifica aggiuntive, alert interni, formazione del personale di sportello) per intercettare tentativi di frode di questa natura.
-Infatti, solo successivamente all’occorso la banca ha introdotto un limite operazionale di euro 500,00 per determinate operazioni allo sportello. Ciò dimostra che prima dell’evento l’intermediario non disponeva di presidi ritenuti necessari per la prevenzione delle frodi.
-La banca non ha fornito elementi concreti idonei a dimostrane la colpa grave del ricorrente.
-La mera comunicazione di regole di prudenza al cliente non esaurisce gli obblighi di sicurezza dell’intermediario. Al contrario, l’operatore allo sportello avrebbe dovuto avvedersi delle circostanze del tutto inusuali in cui il cliente si è rivolto all’agenzia.

## DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa alla restituzione della somma corrispondente all’importo di un bonifico urgente effettuato dal ricorrente allo sportello di importo pari ad € 7.500,00.
In merito alle modalità della truffa, da quanto riferito da parte istante in sede di denuncia, emerge che:
-In data 02 agosto 2024, alle ore 10:03 riceveva sulla sua utenza telefonica nr. 36******409 una telefonata apparentemente riconducibile all’intermediario;
-Un sedicente operatore, gli comunicava che erano in corso n.2 operazioni anomale sul suo conto n. 3***7, paventando la possibilità che le stesse potessero essere state eseguite dagli stessi operatori

della sua filiale; inoltre, riferiva che a breve, avrebbe ricevuto una chiamata dalla Polizia Postale, la quale era stata tempestivamente allertata sull'accaduto;
-Effettivamente, il ricorrente veniva contattato dalla predetta autorità (tel. ***322), la quale confermava le anomalie rilevate e chiedendogli altresì di accedere all'app bancaria e leggere le ultime due operazioni in uscita;
-Inoltre, riferiva che al fine di procedere all'accertamento delle anomalie, era necessario creare un IBAN di sicurezza nel quale far transitare euro 7.500 precisando che successivamente questo nuovo IBAN sarebbe stato associato al suo, evitando così il depauperamento di tali somme;
-Pertanto, gli chiedeva di recarsi presso la sua filiale ed eseguire un bonifico urgente per un importo pari ad euro 7.500 verso il suddetto IBAN con causale "prestito personale" ed a favore di un tale G**;
-Come da istruzioni ricevute, parte ricorrente si recava presso l'istituto ed eseguiva il bonifico.
Nel corso dell'episodio truffaldino, il ricorrente è stato contattato da due utenze diverse:
-la prima sembrerebbe essere riconducibile all'intermediario, sebbene si tratti di utenza deputata alla mera ricezione di chiamate in entrata, come si evince dalla schermata versata in atti;
-la seconda sembrerebbe essere riconducibile al contatto telefonico della polizia postale di Trapani, indicato sul web.
Tuttavia, il Collegio sottolinea che, come già eccepito dall'intermediario nella propria memoria difensiva, nessuna evidenza del registro chiamate viene prodotta da parte ricorrente. Si rileva che nei casi in cui il ricorrente non dia evidenza del registro chiamate, secondo l'orientamento dei Collegi, non è possibile qualificare la truffa come spoofing.
In ogni caso, dall'esposizione dei fatti, è possibile concludere che le operazioni contestate, sebbene per via del raggiro operato dai malfattori, siano state eseguite personalmente da parte ricorrente.
Pertanto, risulterebbe 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).
Si fa difatti presente che in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggiro subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate.
Più nello specifico, secondo orientamento uniforme dei Collegi territoriali, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.
I Collegi hanno invece ritenuto 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 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").
Sul punto, si riporta, ex pluris, la decisione del Collegio di Palermo, n. 2787/24 del 04/03/2024: "Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso - seguendo le istruzioni di un truffatore - ha personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro oggetto di contestazione, prestando il suo consenso all'esecuzione della stessa, che è pertanto avvenuta mediante corretta autenticazione. Trattasi, pertanto, di operazione che non rientra tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato l'operazione contestata. 3. Ciò determina il rigetto del ricorso".
Secondo orientamento uniforme dei Collegi Abf, nei casi di operazioni autorizzate personalmente (per intero) dal pagatore, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio adito potrà, tuttavia, rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:
-mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
-mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, nel caso in cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
-mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.
In merito alla sussistenza di indici di anomalia, si rammenta tuttavia che - pur non ricorrendo alcuno degli indicatori di anomalia previsti dal D.M. 112/2007 - secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF è possibile valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli elencati nel citato D.M.
Nella prospettiva del ricorrente, infatti, l'operatore della cassa, tenuto conto del carattere professionale dell'attività svolta, avrebbe dovuto avvedersi della truffa in atto, vista la chiara anomalia della situazione (stato di evidente agitazione; ordine disposto mentre era in collegamento telefonico con una terza persona).
Tuttavia, dalla denuncia in atti parrebbe che il cliente sia rimasto al telefono con i truffatori per circa 3 ore; dunque, anche quando si è recato in filiale per eseguire il bonifico. Non è chiaro se il cliente abbia o meno esposto all'addetto allo sportello quanto stava avvenendo, anche in considerazione del fatto che il sedicente operatore della Polizia Postale lo ammoniva sul fatto che vi fossero sospetti nei confronti dei dipendenti della filiale stessa.
Inoltre, nonostante la lunghezza della telefonata e il fatto che l'interlocutore "tergiversasse", il ricorrente decideva di chiamare il servizio clienti dell'intermediario solo alle 15, quasi due ore dopo la conclusione della conversazione con i malfattori.
Inoltre, per completezza, si evidenzia che, con riferimento all'importo dell'operazione disconosciuta rispetto alla normale operatività del conto - non sembrerebbe ravvisabile alcun indice di anomalia in quanto:
-Tale profilo di anomalia non è stato esplicitamente contestato da parte ricorrente;
-L'intermediario produce prova del fatto che il cliente aveva recentemente disposto un bonifico estero di importo rilevante.

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie ricorso.**

IL PRESIDENTE