Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

| | |
|---|---|
| (BA) TUCCI | Presidente |
| (BA) PORTA | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (BA) NUZZO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (BA) COSTANTINO | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BA) BOTTALICO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 22/01/2026

## FATTO

Il ricorrente, titolare di un rapporto di conto corrente intrattenuto presso l'intermediario convenuto, chiede il rimborso del controvalore di un bonifico bancario dal medesimo eseguito in data 08/08/2025, per l'importo di euro 3.980,00, all'esito di una truffa.
In particolare l'istante espone: di avere ricevuto alle ore 17:10 del 08/08/2025 una serie di messaggi provenienti da un mittente apparentemente riconducibile alla convenuta, contenenti la richiesta di storno di un "bonifico revocativo" per l'importo pari a € 3.980,00; di avere contattato l'utenza indicata nei messaggi e di avere intrattenuto una conversazione con un sedicente operatore dell'intermediario nel corso della quale questi confermava il contenuto dei messaggi ricevuti e lo indirizzava ad altra persona che, qualificatasi come commissario capo, gli chiedeva di effettuare un "bonifico di storno" di € 3.980,00; di avere dato seguito alle istruzioni del falso operatore ed eseguito un bonifico istantaneo per l'importo richiesto con causale "Bonifico revocativo"; di essere stato nuovamente contattato dal sedicente commissario – da una differente utenza telefonica – il quale pretendeva l'esecuzione di un secondo bonifico, consigliando, a fronte delle sue rimostranze, di contattare l'intermediario per appurare l'attendibilità della richiesta; di avere contattato l'utenza indicata ricevendo rassicurazioni sulla bontà dell'operazione richiesta. Sospettando di essere rimasto vittima di una truffa, il ricorrente riferisce di aver contattato l'assistenza clienti della resistente tramite app chiedendo l'annullamento del bonifico effettuato, con esito infruttuoso.
Così descritta la dinamica della vicenda sottoposta all'esame dell'Arbitro, il ricorrente esclude profili di colpa a sé ascrivibili sul rilievo che l'operazione controversa sarebbe stata eseguita senza la reale volontà di trasferire fondi allo sconosciuto beneficiario a causa di artifici e raggiri sofisticati (c.d.

Authorized Push Payment fraud). Cita in proposito talune decisioni adottate da ABF Coll. Milano, nn. 23355/2020, 27248/2019, 3490/2012). Deduce la responsabilità dell'intermediario per avere disatteso gli obblighi di diligenza sul medesimo gravanti nella misura in cui avrebbe mancato di attivare sistemi antifrode adeguati, secondo le prescrizioni di cui alla disciplina speciale sui servizi di pagamento.
Esperito infruttuosamente il reclamo, il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché condanni l'intermediario al rimborso dell'importo di € 3.980,00 portato dal bonifico eseguito in data 08/08/2025, oltre interessi legali dalla data del reclamo. Il ricorrente invoca, altresì, la refusione delle spese di assistenza legale (quantificate in € 500,00) e del contributo (€ 20,00) versato per la presentazione del ricorso.
Entro il termine previsto dalle disposizioni che regolano il procedimento dell'ABF, l'intermediario non ha rassegnato controdeduzioni.

## DIRITTO

Occorre preliminarmente rilevare che l'intermediario contro cui è stato promosso il ricorso non ha depositato le controdeduzioni, né ha riscontrato il reclamo. Tale comportamento si pone in contrasto sia con le finalità dell'Arbitro, il cui scopo ultimo è favorire la costruzione di rapporti corretti e trasparenti fra gli intermediari e la clientela prevenendo l'insorgere delle controversie (prospettiva nella quale la collaborazione difensiva dell'intermediario si rende assolutamente indispensabile), sia con le specifiche disposizioni che regolano il procedimento ABF (cfr. Sez. VI, § 1), che sanzionano con la pubblicità del fatto il mancato deposito di documentazione necessaria per l'assunzione della decisione, con ciò confermando la sostanziale doverosità della partecipazione attiva, la cui violazione costituisce un vulnus all'efficienza della procedura e all'effettività della tutela.
Il Collegio ritiene dunque di rivolgere un monito all'intermediario contro cui è stato promosso il ricorso all'osservanza delle disposizioni sopra richiamate.
Rilevato quanto innanzi, il ricorso non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito evidenziate.
Come evidenziato in narrativa, il ricorrente invoca l'accertamento del proprio diritto al rimborso del controvalore di una operazione di pagamento dal medesimo eseguita in data 8 agosto 2025 a mezzo bonifico istantaneo, per l'importo di euro 3.980,00, all'esito di una truffa telefonica perpetrata ai suoi danni.
La materia è regolata dalle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, come modificato dal d.lgs. 218/2017 (che ha attuato la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno), secondo cui il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricade, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme illecitamente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore (v. combinato disposto degli artt. 7 e 12, comma 4, d.lgs. n. 11/2010; Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011, Sez. IV, § 2). Ta le disciplina di favore per l'utilizzatore assume rilievo quando l'utente neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita. Viceversa, nel caso in cui l'operazione sia compiuta per intero dal pagatore (allo sportello o a distanza) con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i codici di autenticazione, la stessa deve considerarsi autorizzata. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore senza la consapevolezza di disporre una transazione (c.d. operazioni "sotto dettatura"). Nella anzidetta ipotesi non è configurabile una responsabilità del PSP, tranne nel caso in cui, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, emerga 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, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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.
Nel caso in esame, sulla scorta della documentazione prodotta e delle dichiarazioni rilasciate dal ricorrente in sede di denuncia sporta presso l'A.G. e di ricorso, non ricorrono le circostanze sopra menzionate. Consta infatti che il ricorrente ha impartito personalmente l'ordine di bonifico istantaneo di cui pretende il rimborso senza che sia ravvisabile nella condotta dell'intermediario – che ha evidentemente adempiuto l'operazione in conformità all'identificativo unico fornito dall'ordinante – un apporto causale alla truffa denunciata (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 7894/2024; id. Dec. n. 5815/2024, 7958/2023, 9081/2022, 6119/2022; Coll. Roma, Dec. n. 4784/2022; Coll. Napoli, Dec. n. 1683/2022; Coll. Milano, Dec. n. 3949/2022). La fattispecie *de qua* non è dunque sussumibile nell'alveo tipologico delle operazioni non autorizzate (ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010) e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla normativa richiamata, inquadrandosi nel novero delle operazioni autorizzate dal pagatore, ex art. 5, commi 1 e 2 (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 5791/2023, 5627/2023, 5468/2022; Coll. Roma, Dec. n. 4127/2022).
Si osserva inoltre che allorquando l'importo di un'operazione di pagamento viene messo a disposizione sul conto corrente del beneficiario, questi ne diviene titolare e l'intermediario non può unilateralmente bloccare o stornare il relativo importo senza il consenso del cliente in mancanza di un provvedimento giudiziale che la autorizzi a farlo (cfr. ABF Coll. Napoli, Dec. n. 14877/2021; Coll. Bari, Dec. n. 7363/2024, n. 15198/2022; Coll. Milano, Dec. n. 16506/2022). Priva di fondamento si rivela, altresì, l'obiezione sull'asserito omesso monitoraggio dell'operazione rispetto alle movimentazioni storiche poste in essere dal ricorrente, delle quali egli non produce alcuna evidenza (arg. ex art. 2697 cod. civ.), ovvero sull'assenza di valutazione degli indici di anomalia in relazione a operazioni sospette, non ricorrendo alcuno dei presupposti indicati dall'art. 8, del D.M. n. 112/2007, implicitamente evocato. Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE