

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Con ricorso del 2.10.2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolto a codesto Collegio affermando di aver subito un raggio telefonico in data 15.03.2024 ad opera di un sedicente operatore della banca resistente. In particolare, precisava di aver ricevuto contestualmente dei messaggi all'interno della chat dell'intermediario e che, verificando sul suo conto, appurava un ammanco di € 2.648,54.

In data 15.03.2024, sporgeva la denuncia e disconosceva le operazioni.

Riteneva di essere stato vittima di una truffa sofisticata tale da escludere la sua colpa grave, posto che vi era stato un furto di dati e l'intermediario non li aveva custoditi diligentemente.

Rappresentava, poi, che l'intermediario aveva acconsentito alla sottoscrizione di un contratto di finanziamento e all'apertura di una carta di credito senza la presenza fisica del sottoscrittore e senza aver effettuato le dovute verifiche né aver acquisito la documentazione necessaria.

Domandava, pertanto, il rimborso della somma di € 2.648,54.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario rilevava che tutte le operazioni erano state autenticate con autenticazione forte a due fattori. Chiariva che per poter eseguire l'accesso all'area riservata è necessario inserire le credenziali statiche e

dinamiche in possesso del cliente. È possibile, inoltre, eseguire l'accesso all'area riservata tramite l'app con il meccanismo di sblocco biometrico dello *smartphone* impiegato per accedere.

Specificava che le operazioni erano state eseguite mediante accesso alla sua area riservata previo inserimento delle relative credenziali e OTP inviata al numero di telefono certificato.

In tale contesto, gli accessi e tutte le operazioni erano state disposte dal dispositivo in uso del cliente.

La fattispecie, pertanto, rientra nella frode c.d. di *vishing* ove la colpa grave del ricorrente è desumibile dall'aver dato seguito alla telefonata di un sedicente operatore, proveniente da numero di telefono non riconducibile a quello dell'intermediario ed aver disposto personalmente i bonifici contestati.

Concludeva per il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che la sottrazione della somma di denaro non è ascrivibile a lei, ma alla negligenza dei sistemi informatici della banca.

In tale direzione, il Collegio di Torino si è pronunciato a favore dei ricorrenti in ipotesi analoghe di invio di OTS.

Oltretutto, le campagne di sensibilizzazione sui rischi delle truffe online sono diventate molto più pregnanti successivamente al fatto.

Ha evidenziato che la sottrazione dei codici del ricorrente rientra nel c.d. "rischio di impresa" e che per le operazioni effettuate con strumenti elettronici spetta all'istituto di credito verificare la riconducibilità delle stesse alla volontà del ricorrente.

Appare chiaro che l'intermediario non abbia adottato nessuna delle misure che avrebbero potuto evitare la truffa, non contattandola direttamente al telefono né disponendo il blocco preventivo delle operazioni.

Ha aggiunto che, secondo l'orientamento dei Collegi, la prova di autenticazione costituisce un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

In sede di controrepliche l'intermediario, ribadendo quanto già sostenuto in sede di controdeduzioni, ha precisato che è pacifico che i bonifici sono stati correttamente eseguiti dal medesimo Cliente con il proprio abituale dispositivo e che, pertanto, il ricorso non può sottoposto al D.lgs. n. 11/2010.

Inoltre, nelle repliche la controparte non entra nel dettaglio della frode subita né contesta con fondamento le controdeduzioni.

Le parti insistevano, comunque, nelle rispettive conclusioni.

DIRITTO

Come noto, l'utilizzo fraudolento di uno strumento di pagamento è disciplinato 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 correlata alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo "*ispirata al*

principio del “rischio d’impresa”, e cioè all’idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente “pericolose”, che interessano un’ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull’impresa, in quanto quest’ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell’assicurazione di detti rischi” (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l’art. 10 del d.lgs. 11/2010 (*infra* riportato) prevede, in merito all’onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

- l’autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l’assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Nello specifico, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo l’antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell’utente;
- il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell’utilizzatore (anche per presunzioni).

Le operazioni contestate consistono in 2 bonifici istantanei, rispettivamente di € 799,92 e di € 1.848,62, effettuati in data 15.03.2025, come riportato dai dettagli di pagamento.

La parte ricorrente ha riferito nella denuncia che, per quanto sia stata vittima di un raggirio da parti di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto del presente ricorso.

In particolare, ha dichiarato di aver ricevuto una telefonata da un sedicente operatore dell’intermediario, il quale le riferiva della necessità di accedere alla sua app di home banking e di spostare i soldi presenti sul conto su un altro IBAN; ha rappresentato di aver dunque effettuato un bonifico di € 1.848,62 e un bonifico di € 799,92 a favore dell’IBAN comunicatole dall’operatore. Ha infine esposto che, insospettitasi, contattava il servizio clienti della banca, avvedendosi di essere caduta in una truffa.

Nel caso di specie l’intermediario, dopo aver evidenziato nelle controdeduzioni come le operazioni siano state eseguite personalmente dal cliente, nelle controrepliche ha espressamente eccepito l’inapplicabilità della PSD2:

Orbene, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, 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”).

Per mera completezza si evidenzia che parte ricorrente sostiene che l’intermediario non abbia custodito adeguatamente i suoi dati, affermando genericamente che la banca avrebbe dovuto contattarla o disporre preventivamente il blocco delle operazioni.

In merito, secondo la consolidata giurisprudenza di codesto Collegio (ex multis, decisione n. 1787/25) *“allo stato non è rinvenibile un obbligo di monitoraggio delle operazioni in capo all’intermediario, il quale non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto – indimostrato ed indimostrabile - che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina”*.

Non può non rilevarsi, in conclusione ed atteso quanto allegato e documentato da parte ricorrente – e quanto peraltro rilevato dall’intermediario – che le operazioni disconosciute non rientrano nell’ambito applicativo del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell’entrata in vigore (13.01.18) del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della Dir. UE 2366/2015 (c.d. “PSD2”, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al Reg. UE n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta). È infatti di immediata apprensione, alla luce di quanto ricavabile dalle allegazioni delle parti, che le operazioni controverse sono state intraprese e perfezionate direttamente dal cliente. Questi, sia pur sotto l’influsso dell’azione ingannatoria di terzi, ha compiuto in proprio ogni atto necessario e sufficiente a concretare i bonifici poi disconosciuti. In altri termini, gli artifici e i raggiri che l’hanno indotto a compiere le operazioni, se certamente determinanti del consenso e tali da alterare il normale processo formativo del volere, si sono però collocati «a monte» dei pagamenti, che sono stati poi effettuati, per così dire «a valle», in assenza di anomalie procedurali e – ripetesì – direttamente ad opera del cliente. Inoltre, l’esplicita ammissione del cliente di aver personalmente eseguito le operazioni, per quanto sotto la pressione truffaldina, esclude già in radice l’esistenza del presupposto necessario ai fini del preteso rimborso, vale a dire il difetto di autorizzazione delle operazioni medesime (così, ABF, Coll. Torino, n. 4657/23; ABF, Coll. Roma nn. 2414/23, 1414/23 e 4638/22; ABF, Coll. Milano nn. 3293/23 e 2038/23). Non ricorrono dunque i presupposti di fattispecie per addivenire all’applicazione della normativa sopracitata. Ne consegue il rigetto del ricorso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE