

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato contattato in data 06/08/2025, dapprima da un'utenza telefonica apparentemente riconducibile al servizio clienti dell'intermediario e, successivamente, da un'utenza telefonica corrispondente a quella del Comando dei Carabinieri di Busto Arsizio. I sedicenti operatori, a conoscenza di suoi dati sensibili, lo informavano di un presunto tentativo di bonifico fraudolento di € 14.000,00 e lo inducevano a recarsi presso la propria filiale per effettuare un'operazione urgente di "storno" al fine di bloccare la transazione non autorizzata. Seguendo le istruzioni ricevute, e rimanendo costantemente in contatto telefonico con i truffatori, si recava presso lo sportello della banca e disponeva un bonifico di € 14.900,00 verso un IBAN indicatogli. Solo dopo essersi recato presso la caserma dei Carabinieri, si avvedeva di essere stato vittima di un raggio. Il ricorrente, deducendo un concorso di colpa dell'intermediario per negligenza nella custodia dei dati personali e per non aver garantito la sicurezza dei propri canali di comunicazione, chiede la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma di € 14.900,00, oltre accessori, sottrattagli a seguito della truffa, o, in subordine, il riconoscimento di un concorso di colpa della banca nella misura del 50%.

L'intermediario si è costituito in giudizio chiedendo il rigetto del ricorso. Contesta l'inapplicabilità della disciplina in materia di operazioni di pagamento non autorizzate di cui al D.Lgs. n. 11/2010, poiché l'operazione contestata è stata autorizzata e autenticata personalmente dal ricorrente presso lo sportello della filiale. Ciò premesso, sostiene che la responsabilità dell'accaduto sia da ascrivere interamente alla condotta gravemente colposa del cliente, il quale ha prestato una collaborazione attiva alla frode, ignorando numerosi e palesi indizi di anomalia (richiesta illogica di effettuare un bonifico per bloccarne un altro; IBAN sconosciuto; istruzione di non interrompere la comunicazione telefonica). L'operatore di sportello, a suo dire, ha agito correttamente, identificando il cliente e dando seguito a una sua esplicita e urgente richiesta. L'intermediario nega, inoltre, qualsiasi addebito in merito a una presunta violazione della privacy, affermando che la frode non è derivata da un'intrusione nei propri sistemi informatici, ma si è perfezionata unicamente grazie al comportamento del ricorrente. Infine, dichiara di essersi attivato, senza successo, per il richiamo dei fondi. L'intermediario chiede quindi che il ricorso sia rigettato.

Il ricorrente non ha replicato alle controdeduzioni dell'intermediario.

DIRITTO

Il ricorso non è fondato e non può essere accolto.

È circostanza pacifica e documentalmente provata che l'operazione di pagamento oggetto di controversia, per l'importo di € 14.900,00, sia stata disposta personalmente dal ricorrente in data 06/08/2025, recandosi presso uno sportello fisico dell'intermediario. Il cliente, indotto con l'inganno da terzi malfattori, ha richiesto all'operatore di filiale di eseguire un bonifico urgente, fornendo egli stesso il codice IBAN del beneficiario e la causale.

In ragione di tale dinamica, non può trovare applicazione il regime di responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate, disciplinato dagli artt. 10 e 11 del D.Lgs. n. 11/2010. Secondo il consolidato orientamento dei Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario, un'operazione di pagamento si considera "autorizzata" quando sia il cliente stesso a porla in essere, impartendo l'ordine e completando il processo di autenticazione, sebbene il suo consenso possa essere viziato da un raggirio. In tali fattispecie, qualificabili come "social hacking" o frodi "sotto dettatura", l'onere dell'intermediario di provare l'autenticazione e la corretta esecuzione dell'operazione è da ritenersi assolto, in quanto è lo stesso utente ad aver materialmente e volontariamente avviato la transazione.

Ciò posto, occorre tuttavia valutare se, alla luce dei principi di diritto comune in materia di responsabilità contrattuale (art. 1218 c.c.) e di diligenza professionale, possa ravvisarsi un concorso di colpa

dell'intermediario, tale da giustificare, anche solo in parte, la pretesa risarcitoria del ricorrente. L'intermediario, infatti, è tenuto a un generale dovere di protezione e ad adottare misure idonee a prevenire e riconoscere potenziali attività fraudolente, anche quando queste non derivino da una falla diretta dei propri sistemi di sicurezza.

Nel caso di specie, il Collegio ritiene che non emergano elementi sufficienti per configurare una responsabilità, neppure a titolo concorrente, in capo all'intermediario. La condotta del ricorrente, al contrario, appare connotata da un elevato grado di negligenza, tale da assurgere a causa esclusiva del danno patito.

Diversi e macroscopici erano infatti gli indici di anomalia che avrebbero dovuto allertare una persona di media diligenza. La richiesta stessa di effettuare un bonifico per "bloccare" o "stornare" un'altra operazione è intrinsecamente illogica e contraria a qualsiasi prassi bancaria. Le operazioni di blocco o storno, se tecnicamente possibili, seguono procedure interne e non richiedono mai l'invio di ulteriori somme da parte del cliente. L'istruzione di rimanere costantemente in linea telefonica con i sedicenti operatori durante tutta l'operazione in filiale è una tecnica classica delle truffe di "social engineering", volta a creare un senso di urgenza e a impedire al soggetto di riflettere o di chiedere chiarimenti a terzi, come l'impiegato di banca. Il bonifico è stato disposto verso un IBAN sconosciuto al ricorrente, acceso presso un altro istituto di credito, circostanza che avrebbe dovuto destare sospetto. Tra la prima chiamata fraudolenta (ore 11:24) e l'esecuzione del bonifico (ore 12:08) è trascorso un lasso di tempo significativo, durante il quale il ricorrente avrebbe potuto interrompere la comunicazione e contattare autonomamente la propria banca o la pubblica autorità tramite canali ufficiali e verificati per accertare la veridicità di quanto rappresentatogli.

A fronte di tale comportamento del cliente, che si è presentato allo sportello fornendo istruzioni precise e manifestando l'urgenza di eseguire l'operazione, non si può pretendere che l'operatore di filiale si sostituisca alla volontà del correntista, rifiutando di eseguire un ordine formalmente legittimo. Il dovere di diligenza dell'impiegato bancario consiste nel verificare l'identità del disponente e la coerenza formale dell'operazione richiesta, ma non si estende, se non in presenza di anomalie palesi e inequivocabili, a un sindacato nel merito delle scelte dispositive del cliente. In questo caso, l'attiva e decisa collaborazione del ricorrente ha reso l'operazione del tutto verosimile agli occhi dell'operatore. Infine, la doglianza relativa alla presunta negligenza nella custodia dei dati personali, per quanto astrattamente rilevante, non è stata provata e, in ogni caso, il nesso di causalità tra la (mera) conoscenza dei dati del cliente da parte dei truffatori e il danno economico subito risulta interrotto dalla condotta gravemente colposa del ricorrente medesimo, che, come detto, si configura quale causa unica ed efficiente dell'evento dannoso.

Per le ragioni sopra esposte, la domanda del ricorrente non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE