

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Con ricorso ritualmente proposto, la parte ricorrente espone di essere stata vittima di un'articolata frode perpetrata mediante tecniche di *vishing* e *spoofing*, culminata nell'esecuzione di un'operazione dispositiva presso lo sportello fisico dell'intermediario. In punto di fatto, l'istante riferisce di aver ricevuto due SMS sulla propria utenza mobile, recanti la notifica dell'avvenuta esecuzione di due bonifici e l'invito a contattare un numero telefonico per l'eventuale disconoscimento. Allarmato, il ricorrente contattava l'utenza indicata, interloquendo con una sedicente operatrice che, prospettando un tentativo di frode in atto, consigliava il blocco immediato degli strumenti di pagamento e preannunciava un contatto da parte di agenti di polizia giudiziaria. Poco dopo, il cliente veniva effettivamente contattato da un secondo soggetto che, qualificandosi come appartenente all'arma dei carabinieri, confermava l'esistenza di un'indagine in corso per frode interna all'istituto bancario. Il sedicente militare, paventando il rischio di un ulteriore bonifico non autorizzato di rilevante importo, istruiva la vittima sulla necessità di recarsi fisicamente presso la filiale per mettere al sicuro i fondi mediante un bonifico verso un conto certificato. In tale contesto, mantenendo la conversazione telefonica attiva con i truffatori, il ricorrente si recava, in evidente stato di stress e confusione, presso l'agenzia dell'intermediario. Ivi giunto, richiedeva all'operatore di cassa l'esecuzione di un bonifico urgente su circuito Target2, seguendo pedissequamente le istruzioni ricevute telefonicamente. Premesso ciò, la parte lamenta che l'operazione è stata eseguita dal dipendente della banca in pochi minuti, senza richiedere l'esibizione di

un documento di identità e, circostanza ancor più grave, utilizzando per la procedura la carta *bancomat* che lo stesso ricorrente aveva provveduto a bloccare per furto poche ore prima. Sulla base di tali motivi, la parte chiede la restituzione dell'intera somma sottratta, oltre agli interessi.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario resistente contesta la ricostruzione avversaria, chiedendo il rigetto della domanda. La banca eccepisce che l'operazione non può qualificarsi come non autorizzata ai sensi del D.Lgs. n. 11/2010, essendo stata disposta personalmente e fisicamente dal cliente presso lo sportello, con sottoscrizione della relativa distinta, prodotta nel fascicolo di parte. La resistente evidenzia che l'operatore di sportello non poteva ragionevolmente sospettare la natura fraudolenta della disposizione, attesa la causale apparentemente giustificativa e il principio di non ingerenza nelle scelte patrimoniali della clientela. L'intermediario evidenzia, dunque, che la frode si è perfezionata esclusivamente a causa della condotta imprudente del ricorrente, il quale ha agito in piena autonomia dando credito a interlocutori terzi e disponendo volontariamente il trasferimento dei fondi. Nelle proprie repliche, il ricorrente insiste sulla responsabilità dell'intermediario per violazione del dovere di diligenza professionale. La parte sottolinea che, sebbene l'operazione sia stata formalmente sottoscritta, la banca avrebbe dovuto rilevare le macroscopiche anomalie della fattispecie. In particolare, la difesa di parte censura la condotta dell'operatore di sportello che ha omesso di identificare il cliente, il quale, in stato confusionale, non ricordava nemmeno il proprio numero di conto, e ha proceduto all'operazione inserendo nei sistemi una carta *bancomat* che risultava già bloccata. Tale circostanza, secondo il ricorrente, costituisce una prova dirimente della negligenza dell'intermediario, i cui sistemi non hanno impedito l'operatività tramite uno strumento denunciato come oggetto di furto. Si lamenta altresì la mancata osservanza degli obblighi di adeguata verifica ai sensi della normativa antiriciclaggio e l'assenza di un intervento a fronte di una causale generica e di un comportamento del cliente palesemente anomalo.

In sede di controrepliche, l'intermediario ribadisce le proprie difese, precisando che il cliente era persona nota al personale di filiale, circostanza che rendeva superflua una nuova identificazione formale. La banca afferma inoltre che, stante la tipologia dell'operazione, la stessa è stata oggetto di attenzione da parte del cassiere, il quale avrebbe chiesto spiegazioni ricevendo tuttavia risposte che hanno evidenziato la sua determinazione di procedere con le disposizioni di pagamento.

DIRITTO

Il Collegio procede in via preliminare alla qualificazione giuridica dell'operazione contestata.

Dalla ricostruzione dei fatti offerta dalle parti emerge, in modo non controverso, che il bonifico oggetto di causa è stato disposto materialmente e personalmente dal ricorrente presso lo sportello della filiale, mediante sottoscrizione della relativa distinta. Tale circostanza preclude l'applicazione della disciplina di tutela per le operazioni non autorizzate di cui agli articoli 10 e ss. del D.Lgs. n. 11/2010 (attuativo della PSD2).

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi territoriali, infatti, se il concorso causale dell'utente nella fase dispositiva è totale, come nel caso di specie, considerato che il cliente ha inserito o richiesto l'operazione completandola con la propria sottoscrizione, la transazione si intende giuridicamente "autorizzata". A nulla rileva, sul punto che la volontà sottostante sia stata viziata dall'artificio o raggiro perpetrato da terzi, poiché la normativa speciale, prescindendo dai vizi del consenso civilistici, ancora il concetto di autorizzazione al rispetto della forma convenuta tra le parti (secondo la fattispecie di cui all'articolo 64 PSD2). Ne consegue che, trattandosi di operazione eseguita personalmente dal cliente, sia pure "sotto dettatura" del truffatore, non opera il regime di responsabilità oggettiva o aggravata previsto dalla PSD2 in capo al prestatore di servizi di pagamento (PSP).

Ciò posto, l'esclusione della disciplina speciale non esime il Collegio dal verificare se sussista una responsabilità dell'intermediario per violazione dei doveri di diligenza contrattuale ai sensi dell'articolo 1176, comma 2, cod. civ., secondo le norme di diritto comune. Come ribadito anche dal Collegio di Coordinamento ABF (decisione n. 8671/224), una responsabilità risarcitoria di cui all'articolo 1218 cod. civ. può configurarsi qualora sia dimostrata la negligenza del PSP nell'adozione di adeguate misure di monitoraggio o nel mancato rilievo di indizi di anomalia palesi, idonei a svelare lo scenario fraudolento. Nel caso in esame, parte ricorrente lamenta che l'operatore di sportello avrebbe dovuto avvedersi della truffa in atto, stante lo stato di evidente agitazione del cliente e la sua continua interlocuzione telefonica con terzi durante l'operazione. Deduce altresì specifiche violazioni procedurali, quali l'omessa identificazione e, soprattutto, l'utilizzo per la procedura di una carta *bancomat* asseritamente già bloccata per furto. Tuttavia, dalla lettura della documentazione in atti emergono elementi che attenuano il giudizio di censura nei confronti dell'intermediario. In primo luogo, la banca ha prodotto la distinta di bonifico regolarmente sottoscritta, smentendo l'assunto di un'operazione eseguita in assenza di formalizzazione. In secondo luogo, quanto all'identificazione, la banca ha eccepito, senza efficace smentita, che il ricorrente era persona nota al personale di filiale, circostanza che, nella prassi operativa, rende superflua la reiterazione della procedura di riconoscimento formale. Inoltre, sotto il profilo della sospetta anomalia, l'intermediario evidenzia che la causale indicata (*acconto terreno*) appariva verosimile e idonea a giustificare l'importo del bonifico, rientrando nella fisiologica operatività dispositiva della clientela.

A ciò si aggiunga quanto dedotto dal parte resistente in sede di controrepliche, ovvero che l'operazione era stata comunque oggetto di attenzione da parte del cassiere, il quale aveva richiesto spiegazioni ricevendo tuttavia risposte indicanti inequivocabilmente la ferma volontà di procedere da parte del cliente. In tale contesto, il principio di non ingerenza nelle scelte patrimoniali del cliente e la formale regolarità dell'ordine impartito rendono difficile configurare un inadempimento qualificato dell'intermediario. Come statuito dal citato Collegio di Coordinamento, il fatto colposo del cliente che si reca di persona allo sportello e omette di esporre al dipendente le reali motivazioni, insistendo per l'esecuzione, tende ad assorbire il rilievo causale di eventuali negligenze della banca.

Non si ravvisano, pertanto, gli estremi per affermare una responsabilità concorrente dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE