

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 PAOLO DI STEFANO

Seduta del 23/01/2026

FATTO

In data 03.01.2025 la ricorrente riceveva un messaggio di testo, apparentemente riconducibile al numero della propria banca, con il quale si notificava una transazione sospetta di € 4.893,12 e si esortava a chiamare il numero telefonico indicato in calce al testo dell'sms. Il giorno 08.01.2025, la cliente componeva il numero segnalato e alla risposta veniva informata che sarebbe stata prontamente richiamata dall'ufficio antifrode. Poco dopo, la ricorrente riceveva una telefonata da un'utenza che sembrava coincidere con quella della banca; come in effetti coincideva a seguito del riscontro effettuato sul portale della banca. Quindi, nella convinzione di effettuare una procedura di sicurezza, seguendo le istruzioni telefoniche del truffatore, la ricorrente disponeva un bonifico istantaneo di euro 4.893,00 verso un IBAN a lei sconosciuto e qualificato come "IBAN interno di sicurezza" da parte del sedicente operatore di banca. Solo al termine della conversazione, constatando l'effettivo ammanco della somma anziché un riaccredito, si rendeva conto della natura fraudolenta dell'operazione.

La ricorrente, pertanto, contesta la carenza dei presidi di vigilanza dell'intermediario, i quali non avrebbero garantito una tutela efficace (omettendo il blocco dei pagamenti sospetti e la verifica dell'identità del beneficiario): l'entità del versamento, l'incongruenza del beneficiario e la divergenza dell'operazione rispetto alle consuete abitudini di spesa della cliente costituivano anomalie che avrebbero dovuto far scattare i protocolli di allerta della banca. Parte ricorrente conclude dunque per la condanna della banca al pagamento delle somme che le sono state sottratte.

L'intermediario, costituitosi con controdeduzioni del 10.10.2025, chiede il rigetto del ricorso perché il bonifico sarebbe stato disposto personalmente dalla ricorrente, la quale, tra l'altro, avrebbe potuto revocarlo, trattandosi di bonifico ordinario e non istantaneo. Rileva che nulla l'intermediario può rispetto alle modalità della truffa, non avendo alcuna possibilità di anticipare un eventuale abuso dei propri recapiti telefonici. Deduce altresì che i toni allarmistici dell'sms ricevuto e la non attendibilità dell'intestatario dell'iban del beneficiario del bonifico contestato, avrebbero dovuto indurre la ricorrente a sospettare della genuinità della comunicazione; imputa quindi alla colpa grave della stessa la responsabilità esclusiva dell'accaduto, tenuto conto peraltro delle campagne informative messe in atto dalla banca per la prevenzione delle frodi.

Con repliche del 24.10.2025 la ricorrente rileva che, la distinzione tra bonifico istantaneo (come affermato in sede di ricorso) e ordinario (come invece eccepito dall'intermediario in sede di controdeduzioni) è meramente formale, non incidendo sulla sostanza della responsabilità della banca. Riguardo alle modalità della frode, attuata con la tecnica dello *spoofing*, evidenzia che proprio l'ampia e facile diffusione del fenomeno, deve indurre la banca a implementare sistemi di allerta specifici e bloccare operazioni anomale come quella subita. Quanto alla colpa grave, la ricorrente ha riposto il legittimo affidamento nelle comunicazioni con il truffatore, nella convinzione di essere in contatto con la propria banca, in quanto la sofisticazione della truffa (utilizzo di canali di comunicazioni ufficiali dell'intermediario, mascheramento del numero di telefono) non consentiva alla cliente, non esperta di procedure bancarie, di allarmarsi o di insospettirsi. Sul beneficiario anomalo, la ricorrente sottolinea come l'intermediario si contraddica in quanto la circostanza anomala avrebbe dovuto essere rilevata dalla banca. Parte ricorrente replica anche in ordine alle campagne informative, perché inefficaci e generiche e, comunque, non esonerano la banca da responsabilità contrattuale. A ciò si aggiunga l'assenza di *alert* in tempo reale da parte della banca. La ricorrente conclude, rilevando come il conto bancario di destinazione del bonifico venisse utilizzato per effettuare frodi, e ciò determinerebbe la violazione delle regole di vigilanza sul conto anomalo, oltre che delle regole antiriciclaggio.

L'intermediario ha depositato controrepliche riportandosi alle proprie controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia rientra nell'ambito della disciplina dettata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n.11, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva(UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del d.lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

L'intermediario ha quindi l'onere di fornire la prova dell'adozione delle procedure di autenticazione in linea con le suindicate disposizioni normative, salvo che l'operazione disconosciuta non sia stata direttamente autorizzata dal cliente.

Nel caso di specie, è in contestazione l'esecuzione di un bonifico avvenuto in data 08.01.2025 alle ore 17:20 di euro 4.893,00.

Sebbene la ricorrente sia stata vittima di una truffa ed abbia disconosciuto il bonifico, da quel che ha dichiarato in sede di denuncia emergono elementi che inducono a ricondurre l'intera operazione tra quelle personalmente autorizzate: è infatti la stessa ricorrente ad affermare di avere seguito le istruzioni impartite dal frodatore e ad avere effettuato il bonifico direttamente dalla propria app.

Pertanto, dalle dichiarazioni della ricorrente, aventi natura confessoria, emerge che lei abbia effettuato il pagamento direttamente sul numero di conto che il frodatore le ha dettato. Tra l'altro, una maggiore attenzione avrebbe dovuto indurre la ricorrente a carpire l'inattendibilità dell'operazione poiché il conto indicato dal truffatore risultava intestato a un soggetto con il cognome della banca. Inoltre, considerato che, come emerso in istruttoria, non si è trattato di bonifico istantaneo, la ricorrente avrebbe potuto anche disporre la revoca allo scopo di recuperare le proprie somme.

Ad ogni modo, l'operazione disconosciuta è stata effettuata per intero dal pagatore (con inserimento delle disposizioni di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), e per tale ragione deve considerarsi autorizzata ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, D.lgs. 11/2010.

Essa, quindi, non è soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2, perché - si ribadisce - è stata compiuta seguendo le indicazioni del frodatore (c.d. operazioni "sotto dettatura"), sebbene per via del raggirio operato dai malfattori e non ci sia stata da parte della vittima della frode la consapevolezza di disporre una transazione.

Tanto osta all'applicabilità della 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).

Con riferimento all'indice di anomalia contestato dalla ricorrente – la quale ha eccepito l'esosità dell'importo del bonifico rispetto all'ordinaria operatività del conto – il Collegio, pur a fronte di un'unica operazione anomala, ha disposto un supplemento istruttorio. All'esito di tale approfondimento, l'esame degli estratti conto dell'anno precedente al bonifico in questione ha rivelato la presenza di disposizioni di pagamento che la ricorrente ha effettuato (ancorché a se stessa) di importo simile a quello in oggetto. Di conseguenza, non può ravvisarsi una responsabilità in capo alla banca per omessa rilevazione di indici di anomalia, poiché l'operazione contestata risulta coerente con il profilo storico e contabile della ricorrente.

Il ricorso, pertanto, è infondato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE