Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CARMELA ROBUSTELLA

Seduta del 23/02/2026

FATTO

Come evincibile dal reclamo, cui nel modulo di ricorso viene fatto rinvio per l'individuazione dell'oggetto della controversia, il ricorrente afferma di essere titolare del conto corrente n. ***038-0, sul quale il padre, soggetto legittimato munito di "*apposita*" delega del 31/05/2019, può operare in home banking.
Riferisce che in data 14/05/2025, il padre riceveva sulla propria utenza telefonica, collegata al predetto conto corrente, un messaggio proveniente da un soggetto terzo, di cui la resistente è partner per i pagamenti digitali, in cui si richiedeva di autorizzare il bonifico in uscita di € 4.850,00 e di contattare il servizio clienti al n. ****565 nel caso in cui si disconoscesse l'operazione.
Dichiara che il padre, non avendo attivato alcuna disposizione di bonifico, contattava il numero indicato e veniva informato che sarebbe stato richiamato da un'utenza diversa (n. ***585), collegata al servizio assistenza clienti della banca.
Eccepisce che, dopo essere stato contattato da tale utenza ed essere stato invitato ad effettuare alcune operazioni al PC "*in quanto i bonifici in attesa di autorizzazione erano tre e non uno*", il padre, insospettito dal tenore della telefonata, ha verificato che l'utenza fosse effettivamente collegata al servizio clienti della banca e, solo dopo aver appurato ciò, ha effettuato le operazioni che gli venivano richieste a mezzo telefono.

Comunica che, terminata la conversazione, contattava la filiale, che lo informava della truffa consigliandogli di rivolgersi al numero verde. Soggiunge che il call center gli chiedeva di recarsi in filiale per bloccare i bonifici.
Fa presente che, a seguito del disconoscimento, è stato possibile bloccare solo il bonifico di € 4.700,00, non anche i due bonifici di € 4.800,00 e di € 5.000,00.
Evidenzia che, nonostante la banca affermi che i bonifici "*istantanei*" a differenza di quelli ordinari sono "*immediatamente eseguiti e perciò non più annullabili/revocabili*", la stessa è riuscita a recuperarne uno dei tre, di importo corrispondente ad € 4.700,00.
La Banca resistente, costituitasi ritualmente, dichiara che la vicenda in esame rientra nei casi delle "*operazioni eseguite per intero dal titolare del rapporto, seppur per tramite del delegato fiduciario*", considerato che il padre del ricorrente, in forza di una delega rilasciata nei suoi confronti, è soggetto legittimato ad operare sul conto del figlio e ad utilizzare i relativi servizi di Internet-banking.
Eccepisce che sia stato proprio il padre del ricorrente, seppur vittima di raggiro, ad eseguire per intero e personalmente i bonifici contestati, disponendo gli ordini e inserendo gli appositi fattori di autenticazione richiesti dalla procedura informatica. Tali operazioni non possono configurarsi come non autorizzate, precludendo così l'applicazione delle norme contenute nel titolo II, capo II del D.Lgs. n. 11/2010.
Contesta la carenza documentale che caratterizza il ricorso, in quanto non risulta prodotta la documentazione inerente gli s.m.s. e le chiamate ricevute il giorno della truffa, strumentali alla rilevazione di anomalie nelle comunicazioni. Contesta altresì l'assenza di prove circa la seconda chiamata proveniente dalla sua assistenza clienti dall'estero (052*/***585), la quale risulta abilitata peraltro solo alla ricezione di chiamate e non opera "*mai come chiamante*".
Ritiene sussistenti indizi di colpa grave in capo al ricorrente e al suo delegato, alla luce della circostanza che il primo s.m.s. civetta, che invitava a contattare l'utenza n. +39028****565, proveniva da un intermediario diverso da quello resistente. Tale intermediario, peraltro, opera nel settore dei pagamenti con carte, con la conseguenza che la richiesta di autorizzazione di un pagamento con bonifico risulta inverosimile anche rispetto a tale profilo.
Eccepisce che, nonostante le "*evidenti stranezze*", il ricorrente aveva contattato la predetta utenza telefonica, conversando con un soggetto "*non identificato*" al quale aveva prestato "*piena fiducia*" nonostante le indicazioni da quest'ultimo fornite fossero contraddittorie (inizialmente il bonifico da bloccare era uno, poi sono diventati tre) ed inverosimili (effettuare pagamenti per circa € 15.000 al fine di bloccare pagamenti non meglio specificati). Inoltre, sostiene di mantenere costantemente attivo un servizio di assistenza per i casi di sospetta frode di pagamento tramite IB, che il ricorrente non aveva mai pensato di contattare.
Sottolinea che gli Sms inviati al ricorrente contenevano gli OTP e "*tutte le informazioni*" sulle operazioni in corso di autorizzazione. Richiama un orientamento, ormai consolidato, del Collegio di Bari, secondo cui l'invio di s.m.s. "*parlanti*" rende "*ininfluente la circostanza che non siano state fornite indicazioni circa l'operatività di un sistema di sms alert ex post*".
Ritiene che non possa esserle attribuito alcun apporto causale rispetto alla frode subita dal ricorrente, in quanto essa era immediatamente e tempestivamente intervenuta per bloccare i relativi pagamenti.
Sostiene che i bonifici istantanei, una volta autorizzati, non possono essere "*annullati/revocati*", precisando di aver chiesto il richiamo dei bonifici in esame "*nel pomeriggio del 14/05/2025*", consentendo il recupero della somma di € 4.700,00, coincidente con il bonifico disposto in favore dell'IBAN IT**3467.

Sottolinea, inoltre, che risulta impossibile per la Banca impedire la falsificazione da parte dei frodatori dei numeri dai quali provengono gli s.m.s. o le chiamate che originano le frodi, con la conseguenza che nessuna responsabilità possa esserle attribuita per i raggiri che si svolgono al di fuori dei propri sistemi e senza sfruttare la vulnerabilità degli stessi. Precisa, comunque, che cerca di prevenire ed evitare le frodi mediante una "*massiccia campagna informativa*".
In relazione all'assunto della banca sull'inapplicabilità degli art. 5 e 10 del D.Lgs. n. 11/2010, il ricorrente, in sede di repliche, sostiene che non risulta esclusa "*in modo automatico*" ogni sua responsabilità e che la condotta dell'intermediario deve essere valutata anche alla luce delle regole generali del Codice civile in materia di obbligazioni (cita Collegio di Milano, decisione n. 9152/2024).
Eccepisce la mancata allegazione dei file *log* da parte della banca in grado di fornire una "*cronistoria*" delle tre operazioni di bonifico. Contesta anche il formato dell'all. 4, ritenendolo "*un mero file Excel, peraltro, modificabile all'apertura dello stesso*".
Ritiene che non possa ravvisarsi il dolo o la colpa grave a suo carico, avendo effettuato le tre operazioni di bonifico solo dopo la ricezione di una telefonata dal numero ***585, effettivamente riconducibile alla banca, e precisa di essersi attivato nell'immediato per disconoscere le operazioni, prima telefonicamente e poi recandosi in filiale.
Rileva l'esistenza di una "*falla*" all'interno del sistema dell'istituto di credito che consente a soggetti terzi l'accesso ad informazioni/dati personali dei propri clienti, considerato che il numero di utenza mobile associato al suo conto corrente era stato sottratto ed utilizzato dai frodatori per indurlo in errore.
Sostiene la possibilità di revocare i bonifici istantanei mediante una procedura di "*richiamo formale, eseguita e portata a termine*", così come ammesso dalla stessa banca.
Conclude insistendo per l'accoglimento della domanda di rimborso formulata nel ricorso.
La banca resistente, in sede di controrepliche, ribadisce che, le operazioni erano state eseguite sotto dettatura del frodatore dal padre del ricorrente (munito di delega per operare sul conto del figlio) e che, pertanto, tali operazioni devono ritenersi eseguite per intero dal titolare del rapporto, con conseguente inapplicabilità delle tutele previste dagli art. 10 e ss. del D.Lgs. n.11/2010 (cita Collegio di Milano, decisione n. 5739/2025, Collegio di Bologna, decisione n. 122/2025, Collegio di Torino, decisione n. 12843/2024).
Contesta, pertanto, l'assunto del ricorrente secondo cui sussisterebbe in capo alla banca l'obbligo di esibire la prova dell'autenticazione forte delle operazioni mediante la produzione dei *log* dispositivi.
Respinge la contestazione sul formato dell'all. 4 e chiede di confermare l'orientamento dell'ABF secondo cui tali produzioni sono dotate di efficacia probatoria (cita Collegio di Bari, decisione n. 1289/2025).
Rileva che dall'esame dell's.m.s. civetta prodotto in atti dal ricorrente in sede di repliche e contenente la richiesta di autorizzazione di un bonifico di € 4.850,00, emergono evidenti indici di anomalia che, sommati a quelli evidenziati in sede di controdeduzioni, confermano la condotta gravemente colposa del ricorrente. Risulta, infatti, che il numero mittente è riconducibile a una comune "*utenza mobile privata*" e che il testo del messaggio è connotato da numerosi errori grammaticali e sintattici, che avrebbero dovuto insospettire il ricorrente circa l'autenticità dell'S.m.s., trattandosi di caratteristiche ricorrenti nei tentativi di *phishing* più elementari. Richiama quanto affermato in sede di controdeduzioni sulla colpa grave del ricorrente ed evidenzia, anche alla luce dei nuovi elementi di prova, la condotta negligente di lui (cita Collegio di Bologna, decisione n. 8887/2025).
Quanto alla revocabilità dei bonifici istantanei, conferma quanto affermato in sede di controdeduzioni precisando che, dopo che l'ordine di pagamento è stato validamente confermato dal cliente è possibile solo avviare, su iniziativa di quest'ultimo, la procedura di richiamo/recall, anche se tale iniziativa non

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

comporta alcuna certezza circa la restituzione delle somme, subordinata al consenso del beneficiario del pagamento.
Nega, oltre a ritenerla indimostrata, l'affermazione avanzata dal ricorrente in sede di repliche sulla sottrazione, ad opera del frodatore, del numero di utenza mobile associato al conto corrente del ricorrente.
Conclude insistendo per l'accoglimento delle conclusioni formulate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Nel presente ricorso, la parte ricorrente chiede la restituzione dell'importo di € 9.800,00, pari a due dei tre bonifici disposti in data 14/05/2025; si segnala, infatti, che il terzo bonifico, di € 4.700,00, è stato integralmente recuperato dalla banca tramite recall.
L'intermediario sostiene che i bonifici rientrano nella categoria delle operazioni autorizzate e che, pertanto, non è applicabile il regime di tutela previsto dagli artt. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010. Sul punto, è lo stesso ricorrente a precisare nel modulo di ricorso che i tre bonifici sono stati effettuati personalmente dal padre, munito di delega a operare sul conto, seppur a seguito di raggiro.
Il Collegio richiama l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, secondo cui, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (inserimento dell'ordine e di tutti i fattori di autenticazione), essa deve considerarsi autorizzata e non è soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. In tale ambito rientrano le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza rendersi conto di disporre una transazione (le c.d. "operazioni sotto dettatura").
In questi casi, il Collegio può comunque riconoscere una responsabilità concorrente del prestatore di servizi di pagamento, sulla base delle evidenze disponibili e delle norme di diritto comune, qualora emerga un apporto causale dell'intermediario alla frode, ad esempio quando:

- il numero verde del PSP non sia disponibile (anche temporaneamente), impedendo all'utente di verificare preventivamente la genuinità delle indicazioni ricevute;
- il dipendente del PSP, cui il pagatore si è rivolto, non abbia identificato il tentativo di frode in corso;
- non siano stati rilevati indici di frode nei casi in cui il cliente sia stato indotto a disporre pagamenti credendo di effettuare accrediti in conto, e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole della reale natura delle operazioni.

Nel caso di specie, il Collegio rileva che nessuna di tali ipotesi ricorre. Inoltre, il ricorrente non ha prodotto evidenza della telefonata "civetta", che afferma di aver ricevuto da un numero riconducibile alla banca, nel corso della quale sarebbero state eseguite le operazioni truffaldine, allegando solo in sede di repliche il messaggio truffaldino iniziale, proveniente da un numero di cellulare.
Quanto al richiamo/recall dei bonifici, il ricorrente lamenta l'esito negativo della procedura per i due bonifici oggetto di ricorso. La banca ribadisce che tale procedura non garantisce la restituzione delle somme, essendo subordinata al consenso del beneficiario.
Il Collegio richiama, sul punto, l'orientamento secondo cui, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento ai sensi dell'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario o a un provvedimento dell'Autorità giudiziaria (tra le altre, Collegio di Bari, decisione n. 15198/2022; Collegio di Milano, n. 16506/2022; Collegio di Roma, n. 13465/2022).
Alla luce di tali considerazioni, il Collegio ritiene che non sussistano i presupposti per accogliere le richieste del ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE