

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) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA CIPRIANI

Seduta del 18/02/2026

FATTO

A. Il ricorrente si rivolge all'Arbitro illustrando che, in data 23/07/2025, è stato vittima di una truffa telefonica, con la quale un soggetto ignoto - falsamente qualificatosi come appartenente alle forze dell'ordine – lo ha indotto in errore, convincendolo ad effettuare un bonifico di € 14.500 dal suo conto corrente aperto presso l'intermediario resistente. Sul punto, il ricorrente ritiene che l'operazione avrebbe dovuto essere classificata come "anomala e sospetta" ai sensi della normativa antiriciclaggio. Inoltre, egli sostiene di aver segnalato immediatamente che l'operazione era da considerarsi fraudolenta e di averne richiesto la revoca, anche se l'intermediario non aveva attivato "alcuna procedura immediata", lasciando che i fondi fossero trasferiti senza alcun intervento. Infine, il ricorrente lamenta un ritardo nella gestione del recall del bonifico, in quanto si era recato in filiale la mattina seguente alla effettuazione del bonifico ma non era stato possibile attivare con immediatezza il richiamo dei fondi a causa di "problemi tecnici".

Pertanto, il ricorrente chiede che venga accertata e dichiarata la responsabilità della banca per omessa vigilanza e mancata adozione delle misure di prevenzione e contenimento della frode, nonché il rimborso della somma di € 14.500, oltre eventuali interessi e spese sostenute.

B. Costitutosi, l'intermediario contesta preliminarmente la mancata corrispondenza tra reclamo e ricorso, dal momento che nel reclamo il ricorrente si sarebbe limitato a contestare un presunto ritardo nell'inoltro del recall del bonifico.

Nel merito, l'intermediario, rifacendosi alla ricostruzione dei fatti operata dal ricorrente, rileva che il perfezionamento della truffa è stato realizzato con un'attiva collaborazione dello stesso ricorrente, il quale ha personalmente disposto ed eseguito l'operazione presso lo sportello della propria agenzia di

riferimento. Inoltre, il resistente contesta l'assenza di qualsiasi apporto causale nel verificarsi della frode, nonché di inadempimenti o negligenze. Fa presente che il recall dell'operazione è stato tempestivamente inoltrato alla banca del beneficiario nel corso della mattina del 24/07/2025, senza alcun inconveniente tecnico. In merito alla presunta anomalia dell'operazione, l'intermediario osserva che nessuna norma impone l'obbligo di bloccare ex ante un'operazione personalmente disposta dal cliente. Infine, il resistente rileva l'assenza di evidenze documentali dalle quali riscontrare le dichiarazioni del ricorrente circa la richiesta di blocco del pagamento inoltrata al servizio clienti e al suo "consulente bancario". Pertanto, il resistente chiede di dichiarare inammissibile il ricorso o, comunque, di rigettarlo in quanto infondato.

C. Nelle repliche, il ricorrente ribadisce le proprie richieste, formula alcune istanze di produzione documentale e deposita documentazione integrativa.

D. Nelle controrepliche, l'intermediario ribadisce la propria posizione, denunciando la tardività, e quindi l'inammissibilità, della nuova documentazione e delle nuove istanze di acquisizione documentale.

DIRITTO

1. La controversia concerne la richiesta di rimborso dell'importo relativo a una operazione di bonifico, effettuato personalmente dal ricorrente presso l'agenzia dell'intermediario, per un ammontare complessivo di € 14.500.

2. Preliminarmente, il Collegio è chiamato ad esaminare l'eccezione di inammissibilità del ricorso per mancata corrispondenza tra ricorso e reclamo. Orbene, le vigenti Disposizioni ABF (Sez. VI, par. 1) prevedono che "il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. Il reclamo è effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari [...] Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo". Sul punto, il Collegio rammenta che il concetto di "medesima questione" in termini di "sostanziale simmetria" tra ricorso e reclamo va interpretato nel senso che il ricorso è ammissibile "solo se l'intermediario è stato posto preventivamente a conoscenza della lagnanza del cliente e quindi nella possibilità di risolvere bonariamente la questione insorta" (cfr. ex multis Collegio di Bari, decisione n. 8942/2023).

Nel caso in esame, dalla documentazione prodotta dallo stesso intermediario (cfr. tabella allegata alle controrepliche), si evince che, in sede di reclamo, il ricorrente aveva già lamentato la mancanza di un intervento, da parte del convenuto, "utile alla sospensione o al richiamo dell'operazione". Pertanto, il Collegio ritiene che l'eccezione non possa trovare accoglimento.

3. Quanto alla contestazione circa le nuove richieste documentali avanzate in sede di repliche, va rilevato che le istanze avanzate dal ricorrente in sede di repliche nonché la documentazione prodotta non configurano una mutatio libelli, ma rappresentano una mera puntualizzazione e precisazione delle istanze già formulate con il ricorso.

4. Nel merito, il Collegio osserva che, dalla narrazione dei fatti e dalla documentazione in atti (cfr. in particolare la denuncia allegata da parte ricorrente nonché l'ordine di bonifico), emerge chiaramente che il ricorrente ha autorizzato personalmente l'operazione, pur se a seguito di asseriti raggiri perpetrati a suo danno da un terzo frodatore. In particolare, è pacifico che il ricorrente abbia disposto personalmente il bonifico in data 23/07/2025, alle ore 13:26, presso una delle filiali della banca resistente.

Orbene, il Collegio non ritiene di poter ravvisare profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre il fatto gravemente colposo della parte ricorrente - recatasi di persona a effettuare i versamenti in filiale, presso uno sportello presidiato da un dipendente e omettendo di esporre a quest'ultimo le richieste del frodatore - assorbe il rilievo causale di qualsiasi inadempimento della banca (nello stesso senso cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 8671/2024, relativa a un caso analogo).

D'altro canto, è appena il caso di osservare che – come già ripetutamente affermato da questo Collegio (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 5871/2025; decisione n. 11080/2024; decisione n.

7894/2024; decisione n. 5815/2024) - la ricostruzione dei fatti e gli elementi riportati dallo stesso ricorrente conducono a ritenere inapplicabile la disciplina prevista dal d.lgs. n. 11/2010 per le ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento; infatti, è pacifico che le operazioni in esame siano state concluse personalmente dal ricorrente, sebbene in virtù del raggio subito.

5. Nel caso in esame, non appare nemmeno configurabile a carico del PSP una responsabilità concorrente sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, cosa che, secondo le posizioni più recenti condivise dai Collegi, potrebbe verificarsi in concreto quando emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indici di frode (di cui all'art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112), nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Il Collegio osserva che nessuna di queste ipotesi ricorre nel caso di specie.

6. Neppure è possibile rinvenire una violazione della normativa antiriciclaggio da parte dell'intermediario, non sussistendo nel caso di specie alcun elemento che potesse suggerire la necessità di un rafforzamento degli obblighi di adeguata verifica, e dovendosi invece ribadire che l'elemento determinante ai fini dell'esito positivo del raggio non può che essere individuato nel comportamento dello stesso ricorrente, il quale, dando credito alle sollecitazioni dei truffatori, ha eseguito il bonifico sul conto corrente indicatogli (per una soluzione analoga cfr. da ultimo Collegio di Bari, decisione n. 227/2025).

7. Quanto alla gestione del richiamo del bonifico contestato, si deve osservare che in data 24/07/2025 era stata presentata dal ricorrente una richiesta di recall, giustificandola con la truffa di cui sarebbe stato vittima. Dalla documentazione prodotta in sede di contropliche, si evince che il riscontro da parte dell'intermediario ricevente - che ha rigettato la richiesta per assenza di fondi sul conto - risulta pervenuto in data 13/08/2025.

In ogni caso, il Collegio rammenta che, secondo l'orientamento dell'Arbitro, 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 ovvero a un provvedimento dell'Autorità giudiziaria (cfr., ex multis, Collegio di Bari, decisione n. 15198/2022 e Collegio di Milano, decisione n. 16506/2022, Collegio di Roma, decisione n. 13465/2022).

Alla luce di tali valutazioni, il Collegio ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE