Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Parte ricorrente, anche mediante la denuncia, espone quanto segue:

- di aver ricevuto in data 16/04/2025 una *telefonata da un'utenza fissa*, durante la quale un sedicente poliziotto dell'ufficio antifrode della Questura gli avrebbe riferito che erano in corso indagini sulla sua agenzia bancaria, riguardanti la presenza di numerosi bonifici anomali;
- l'interlocutore gli ha altresì riferito di non riferire a nessuno il contenuto della loro telefonata per non rischiare di pregiudicare l'indagine;
- successivamente, il suo interlocutore gli ha domandato se quel giorno avesse effettuato una qualche transazione e, alla sua risposta negativa, lo ha invitato a recarsi presso la filiale della sua banca, per potere verificare il suo conto;
- seguendo le indicazioni del suo interlocutore, si è pertanto recato presso una filiale dell'odierno convenuto, portando con sé carta e penna al fine di annotare quanto il sedicente poliziotto gli avrebbe dettato prima di entrare in banca;
- mentre si dirigeva in banca, ha espresso al proprio interlocutore i propri dubbi sulla veridicità di quanto gli stava riferendo: a quel punto, il sedicente poliziotto gli ha suggerito di controllare su internet se il numero dal quale lo stava chiamando fosse davvero quello in uso alla Questura di

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Modena; ha pertanto effettuato tale controllo, riscontrando che, effettivamente, il numero risultava associato alla Questura di Modena;
- il suo interlocutore gli ha altresì riferito di rimanere sempre in linea con lui, anche se avesse tenuto il telefono in tasca all'interno della filiale, e si è raccomandato di non fare capire a terzi che fosse al telefono con qualcuno;
- arrivato all'ingresso della banca, il suo interlocutore gli ha riferito di effettuare al più presto e con urgenza una disposizione di bonifico di € 18.500,00 quale misura diretta a recuperare il medesimo importo che, come gli riferiva il sedicente poliziotto, era stato nel frattempo sottratto dal suo conto;
- in particolare, il falso poliziotto gli ha indicato di inserire, quale beneficiario del bonifico, un IBAN "certificato" da un Ministero, temporaneamente intestato al medesimo ricorrente e, quale causale, "trasferimento fondi personali";
- seguendo le istruzioni ricevute, è pertanto entrato in banca e ha effettuato, presso lo sportello, il bonifico urgente di € 18.500,00; la cassiera gli ha chiesto conferma che il conto di destinazione del bonifico fosse a sé intestato e, alla sua risposta positiva, ha dialogato con una collega per poi finalizzare l'operazione;
- uscito dalla banca, il suo interlocutore gli ha riferito di recarsi in Questura per firmare la denuncia e, nel frattempo, di comunicargli i dati delle sue carte in quanto vi era un'ulteriore operazione da bloccare;
- si è così recato in Questura, dove ha tentato di mettere in contatto il suo interlocutore, con cui restava sempre al telefono, con il poliziotto presente negli uffici; a questo punto, il suo interlocutore gli ha riferito che non avrebbe dovuto recarsi in Questura, bensì alla Polizia Postale;
- mentre si dirigeva alla Polizia Postale, il suo interlocutore gli ha nuovamente chiesto di comunicargli i dati delle sue carte di credito, dati che lui stesso gli ha fornito;
- trovati gli uffici della Polizia Postale chiusi, ha citofonato e ha così parlato con un poliziotto, il quale, saputo quanto accadutogli, gli ha suggerito di recarsi immediatamente in banca per cercare di bloccare le carte di credito;
- in banca ha così scoperto che con la sua carta di credito n. *117 era stato effettuato un pagamento di € 238,00;
- ha provveduto a bloccare tale carta di credito e il bancomat.

Parte ricorrente chiede pertanto all'Arbitro di condannare la parte convenuta alla restituzione della somma fraudolentemente sottrattagli.

L'intermediario resiste alla pretesa e contro deduce quanto segue:

- la somma di € 238,00 è stata già rimborsata al cliente per meri motivi commerciali e, pertanto, chiede la riduzione del *petitum* del ricorso al solo bonifico eseguito allo sportello dal ricorrente;
- non è stato destinatario di alcun preventivo reclamo da parte del ricorrente, volto ad ottenere la restituzione dell'importo del bonifico, dal momento che il ricorrente ha domandato esclusivamente la revoca del bonifico;
- inoltre, la comunicazione a mezzo PEC trasmessa in data 16/04/2025 dall'attuale rappresentante legale del ricorrente è priva di formale procura o di altro documento attestante la regolare rappresentanza del ricorrente;
- il bonifico è stato personalmente eseguito dal ricorrente, pur nell'ambito di un episodio truffaldino, con conseguente inapplicabilità della disciplina di cui al D.Lgs. n. 11/2010;
- si è attivato per tentare il recupero del bonifico, ricevendo esito negativo;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- stante l'assenza di alert antifrode, l'addetto della filiale non avrebbe potuto in alcun modo rifiutare l'esecuzione dell'operazione, pena la violazione di quanto previsto dall'art. 16 del D.Lgs. n. 11/2010;
- la concreta dinamica della frode risulta caratterizzata da molteplici indici di anomalia, che avrebbero dovuto mettere in allarme il ricorrente e che qualificano il suo comportamento come gravemente colposo;
- implementa una massiccia campagna di prevenzione frodi al fine di sensibilizzare la propria clientela.

L' intermediario conclude, pertanto, *a) in via preliminare*, per la declaratoria di inammissibilità del ricorso per mancanza del preventivo reclamo a fronte della mancanza di regolare procura in capo al legale incaricato; *b) nel merito*, di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; *c) sempre nel merito, in via subordinata,* nella denegata ipotesi di accoglimento della domanda del ricorrente, di determinare l'entità del rimborso ai sensi dell'art. 1227 c.c. sulla base degli estremi di una responsabilità concorrente.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali:

parte ricorrente insiste nella propria pretesa precisando quanto segue:

- la circostanza che il conto del beneficiario risultava falsamente a sé intestato avrebbe dovuto destare sospetti in sede di inserimento dell'operazione e imporre cautele rafforzate, anche in relazione alla *sua condizione di vulnerabilità, derivante dalla sua età avanzata*, che lo rende facilmente suggestionabile e non avvezzo alla tecnologia;
- l'operazione di bonifico era *del tutto atipica rispetto alla sua operatività abituale, sia per importo che per modalità;*

parte resistente insiste per il rigetto sottolineando quanto segue:

- il profilo commerciale del ricorrente è catalogato quale "*Personal", ossia ad elevata patrimonialità,* e che *la sua utenza* di *Internet banking risulta attiva*, sicché il ricorrente *ha piene capacità, anche tecniche, di operare online.*

DIRITTO

Il Collegio affronta in via preliminare la questione di inammissibilità del ricorso sollevata dalla parte convenuta per *mancanza di idoneo reclamo* e rileva quanto segue.

Nel modulo di ricorso è indicato che è stato presentato reclamo in data 16/04/2025, reclamo non riscontrato dall'intermediario: al ricorso è invero allegata copia di tale reclamo trasmesso alla convenuta mediante PEC dal medesimo procuratore che assiste il ricorrente nel presente ricorso.

In particolare, l'intermediario contesta l'*idoneità di tale PEC a costituire un idone reclam*o per le seguenti ragioni:

- il ricorrente ha presentato *esclusivamente una richiesta di recall*, la quale non può essere parificata ad un reclamo formale, dal momento che con essa non viene contestato all'intermediario un suo comportamento;
- in ogni caso, la comunicazione, trasmessa a mezzo PEC in data 16/04/2025 dall'attuale rappresentante legale del ricorrente, *risulta priva di formale procura o di altro documento attestante la regolare rappresentanza del ricorrente a quella data*;
- la procura presente in atti è stata infatti conferita dal ricorrente al proprio legale solo in data 18/06/2025 ed è pertanto valida esclusivamente per l'assistenza in sede di ricorso, ma non per l'invio del reclamo.

Sul contenuto e forma del reclamo le "*Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e sevizi bancari e finanziari", Sez. VI, par. 1,* dispongono quanto segue: "*Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario",* effettuato secondo le modalità previste dalla disciplina di trasparenza dei servizi bancari e finanziari; indi alla *Sez. I, par. 3 (Definizioni),* il "*reclamo*" è definito come "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, email) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo".*

IL Collegio, richiamate le suddette disposizioni e preso atto della citata PEC del 16.4.2025 depositata in atti, rileva che in detta PEC il ricorrente, tramite il proprio legale, non si limita a domandare l'attivazione del recall, ma contesta altresì l'illegittimità del comportamento dell'intermediario, lamentando in particolare la mancanza di un idoneo controllo sui dati del bonifico, in particolare circa la non corrispondenza tra il nominativo del ricorrente indicato quale beneficiario in contabile e la titolarità dell'IBAN destinatario e ciò in violazione del canone di diligenza; con tale PEC il ricorrente chiede altresì il riaccredito sia della somma oggetto di bonifico sia della somma illegittimamente prelavata dalla sua carta di credito.

Inoltre, con riguardo alla ulteriore censura di mancanza di idonea procura rilasciata dal ricorrente al proprio legale in sede di reclamo, il Collegio si richiama all'orientamento condiviso dei Collegi ABF secondo cui *la mancanza di procura nella fase del reclamo non inficia la validità dello stesso, ove risulti in atti,* come nel caso in esame*, una successiva procura rilasciata per la proposizione del ricorso, integrando, quest'ultima, una tacita ratifica dell'attività compiuta dal falsus procurator ai sensi dell'art. 1339 c.c*. In tal senso v. Collegio di Napoli, decisione n. 4228/2023 ove si trova affermato che: "*Il Collegio ritiene preliminarmente di non poter accogliere l'eccezione di irricevibilità del ricorso avanzata dal resistente che ha contestato la validità del preventivo reclamo proposto da rappresentante privo di procura. Al riguardo si richiama l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali dell'Arbitro in base al quale il difetto di procura inerente al reclamo non inficia la validità dello stesso là dove, come nel caso in esame, sussista una successiva procura rilasciata per la proposizione del ricorso, la quale comporta la tacita ratifica dell'attività compiuta dal falsus procurator ai sensi dell'art. 1339 c.c.".*

L'eccezione di inammissibilità del ricorso per mancanza di idoneo reclamo è pertanto infondata e come tale va respinta.

Procedendo con l'esame nel merito del ricorso il Collegio in via preliminare ritiene necessario delimitare il *petitum* del ricorso.

Con il presente ricorso, il ricorrente chiede infatti il rimborso dell'importo complessivo di € 18.738,00, corrispondente alla somma delle seguenti due operazioni effettuate in data 16/04/2025:

a) n. 1 bonifico urgente di € 18.500,00 effettuato allo sportello presso una filiale del convenuto;

b) n. 1 operazione di pagamento online di € 238,00 effettuata con la carta di credito n.*117 intestata al ricorrente.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, afferma di avere già provveduto a rimborsare, per meri motivi commerciali, l'importo di € 238,00, corrispondente all'operazione fraudolenta effettuata con carta di credito; nelle repliche, parte ricorrente nulla contesta al riguardo e in sede di controrepliche, l'intermediario produce evidenza di tale rimborso mediante riaccredito in data 20.11.2025 di euro 238,00.

Alla luce di quanto precede, l'oggetto del presente ricorso è da ritenersi pertanto limitato alla sola operazione di bonifico urgente di € 18.500,00 eseguita in data 16/04/2025 alle ore 15.57 presso lo sportello di una filiale dell'intermediario resistente *dove il ricorrente si era recato personalmente sia pure a valle della truffa* sopra riportata in fatto; la causale del bonifico è *"trasferimento fondi personali*" il tutto come risulta dalla relativa contabile in atti.

Secondo l'orientamento dell'ABF, affinché un'operazione possa dirsi *non autorizzata* e, dunque, possa trovare applicazione la relativa disciplina di diritto speciale approntata dal D. Lgs. n. 11/2010 come modificato dal D.lgs. n. 218/2017 di attuazione della Direttiva 2015/2366/EU (c.d. PSD 2), *deve difettare il requisito del "consenso del pagatore*" di cui all'art. 5 del medesimo decreto.

Nell'ipotesi, invece, di *operazioni disposte personalmente dal cliente allo sportello fisico dell'intermediario,* come accaduto nel caso in esame, l'operazione non può ritenersi tecnicamente come "non autorizzata": in tal senso v. *ex multis* Collegio di Torino, decisione n. 7413/2024 dove è stato affermato che *"l'operazione contestata non rientra nell'alveo della disciplina dettata dal D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13 gennaio 2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (cd. PSD2) posto che, secondo l'orientamento pacifico dei Collegi ABF, nei casi di materiale esecuzione allo sportello da parte del cliente stesso l'operazione non può ritenersi tecnicamente come non autorizzata* (si veda ad esempio Collegio di Torino, decisione n. 12692/2022) …". In tali casi, infatti, secondo l'ABF " *per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subìto dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente. Non potendosi configurare come non autorizzate le operazioni compiute personalmente dal ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto, non sussistono i presupposti previsti dalla normativa sopra richiamata per un rimborso della somma a favore del medesimo" (ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 3280/2023). In conclusione, dall'esame dei fatti narrati dalla stessa parte ricorrente – ed in particolare dall'aver seguito le indicazioni del truffatore che al telefono le ha chiesto di recarsi personalmente presso la filiale – risulta un suo comportamento connotato da colpa, idoneo ad escludere la responsabilità dell'intermediario. P.Q.M. Il Collegio non accoglie il ricorso" (così Collegio di Torino, decisione n. 7413/2024*).

I Collegi ABF, dunque, nell'ipotesi di operazioni disposte ed autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, come accade per quelle eseguite allo sportello fisico come nel caso in esame, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifizi e raggiri posti in essere da un truffatore anche per mezzo di sms o chiamate "civetta" apparentemente provenienti dall'intermediario resistente fuoriescono dal campo di applicazione del regime di protezione previsto dal D. Lgs. 11/2010 sopra citato; di conseguenza, non sussiste l'onere per l'intermediario di dare prova della corretta

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

autenticazione con doppio fattore SCA e non vi è luogo al rimborso previsto invece dal Dlgs 11/2010 per le *operazioni non autorizzate* (*ex multis* Collegio di Bologna, n. 2290/2023).

Ciò posto, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi ABF (v. Collegio di Milano decisioni 4567/2022 e n. 2281/2024; Collegio di Napoli, decisione n. 329/2024; Collegio di Bologna n. 1730/2024, Collegio di Roma, decisione n. 1655/2025) quando l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore se a distanza ovvero personalmente dal pagatore stesso in presenza allo sportello, come nel caso in esame, pur trattandosi di operazione autorizzata potrebbe comunque venire in rilievo *una responsabilità concorrente del PSP*, sulla base delle evidenze disponibili e *secondo le norme di diritto comune* (quali violazione da parte dell'intermediario dei doveri informativi, di correttezza e di protezione del cliente, derivanti dagli artt. 1176 comma 2 c.c., 1375 c.c.), *quando emerge in concreto 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 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.

Sulla responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per il pregiudizio subito dal cliente in conseguenza del compimento di pagamenti da lui autorizzati verso terzi al di fuori dell'art. 11 d.lgs. n. 11/2010 si è espresso in tal senso anche il Collegio di Coordinamento n. 8671/2024 il quale ha ribadito che i danni subiti dal cliente per i pagamenti da lui "autorizzati" (in quanto tali sottratti al perimetro di operatività della normativa di cui al Dlgs 1172010) possano, in astratto, essere risarciti ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali.

Per quanto concerne infine la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente nelle ipotesi testé sopra citate di eventuale *responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune*, secondo la posizione unanime dei Collegi ABF, la valutazione della responsabilità del PSP deve essere formulata in un giudizio sintetico che tenga conto della sua condotta complessiva e di tutti gli altri elementi desumibili dal caso concreto: la base di calcolo per la liquidazione della somma oggetto di condanna è costituita dall'intero ammontare degli importi disconosciuti, senza esclusioni, procedendo a una distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti.

Ciò premesso, applicando al caso in esame i principi di diritto sopra esposti, il Collegio rileva quanto segue:

in primo luogo, risulta incontestato tra le parti, come emerge dalle loro dichiarazioni e dalla denuncia del ricorrente, che il bonifico oggetto di ricorso è stato eseguito personalmente dal cliente allo sportello fisico della banca; *in secondo luogo*, parte ricorrente lamenta una condotta negligente dell'intermediario.

In particolare, parte ricorrente lamenta, l'assenza di un adeguato controllo da parte dell'addetto allo sportello pur in presenza di una richiesta di bonifico di importo rilevante, del tutto atipico rispetto

all'ordinaria operatività del conto, per giunta a favore di un IBAN di conto falsamente intestato al medesimo ricorrente, circostante tutte che avrebbero dovuto allertare l'addetto allo sportello che ha inserito il bonifico in modo tale da bloccare l'esecuzione dell'operazione.

Parte ricorrente ritiene che debbano essere valorizzate anche la condizione di vulnerabilità del medesimo, persona anziana e, come tale facilmente suggestionabile: tali circostanze, a detta del ricorrente, devono essere prese in considerazione dal Collegio ai fini della valutazione della colpa dell'intermediario, il quale è destinatario di un obbligo rafforzato di assistenza in presenza di tale profilo soggettivo del cliente.

Parte convenuta, per contro, eccepisce l'assenza di alcuna anomalia tale da potere insospettire l'addetto allo sportello. In particolare, l'atteggiamento reticente del ricorrente, che ha mantenuto il silenzio sulla telefonata ricevuta prima dell'esecuzione del bonifico, non ha permesso al personale di filiale di allertarlo circa la potenziale truffa in corso.

La convenuta rileva altresì come l'operazione non potesse considerarsi in alcun modo anomala, anche perché, al momento dell'esecuzione del bonifico, le coordinate del beneficiario non erano presenti in alcuna Black List interbancaria, sicché i controlli eseguiti dal personale della filiale non hanno prodotto nessuna segnalazione bloccante.

Infine, l'intermediario ha altresì prodotto ulteriore documentazione comprensiva dei dati relativi al conto deposito titoli acceso dal ricorrente, documentazione da cui si evince, da un lato, che il suo profilo commerciale è ad elevata patrimonialità ("Personal") e, da altro lato, che dall'inizio dell'anno il ricorrente ha speso l'importo di € 213,30 per il prodotto "Telepass", a dimostrazione della normale "attività" del ricorrente nelle dinamiche di vita quotidiana, nonostante l'età avanzata.

Ciò posto, si rileva altresì che, in base a quanto riferito nel ricorso, il ricorrente si è avveduto di essere rimasto vittima di una truffa poco dopo avere eseguito il bonifico, a seguito di un colloquio avuto con un poliziotto presso la sede della Polizia Postale; a quel punto, il ricorrente si è subito recato nuovamente presso la filiale, dove è stata attivata subito la procedura di recall.

Con riferimento al tentativo di richiamo del bonifico, parte convenuta produce documentazione, da cui si evince l'inserimento del tentativo di *recall* alle ore 17:18 del medesimo giorno di esecuzione del bonifico (eseguito alle 15:57).

Il Collegio rileva inoltre che il bonifico per cui è ricorso è stato eseguito in data 16/04/2025 e, pertanto, *in un momento in cui non era ancora vigente nell'ordinamento nazionale l'obbligo per gli intermediari di verificare in via sistematica la corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato nel bonifico ed il codice IBAN indicato dal cliente*; tale obbligo è stato infatti introdotto a partire dal 09/10/2025.

Al riguardo, si rileva tuttavia che, nella denuncia, il ricorrente stesso riferisce che l'addetta allo sportello, *prima dell'inserimento del bonifico*, gli aveva comunque espressamente chiesto conferma del fatto che il conto di destinazione fosse un suo conto personale; rassicurata in tal senso da una risposta positiva del cliente, l'addetta allo sportello ha indi completato l'operazione.

ale comportamento del ricorrente il quale, alla specifica domanda posta dalla cassiera circa l'effettiva titolarità del conto destinatario del pagamento, ha risposto positivamente confermando l'intestazione

dello stesso a sé medesimo, è circostanza di per sé idonea ad escludere una negligenza professionale in capo all'intermediario, tanto più nel periodo ante 9.10.2025.

Alla luce della documentazione versata in atti il bonifico per cui è ricorso risulta eseguito nell'ambito di una truffa denominata dai Collegi ABF *social hacking*, originata da un caso di *vishing.*

L'intermediario deduce la colpa grave del ricorrente dai molteplici indici di anomalia del complessivo episodio truffaldino.

Il ricorrente stesso riferisce infatti di aver ricevuto in data 16/04/2025, alle ore 15:44, una telefonata, proveniente da un numero di telefono fisso con prefisso della città di XY, da un sedicente poliziotto dell'ufficio antifrode della Questura. Durante la telefonata, ha verificato – su indicazione del suo interlocutore – che tale utenza fosse effettivamente in uso alla Questura della città di XY.

Il suo interlocutore gli ha altresì riferito dell'esistenza di indagini in corso nei confronti della sua agenzia bancaria, originate dalla presenza di anomale movimentazioni in uscita, l'interlocutore gli ha altresì riferito di non riferire a nessuno il contenuto della loro telefonata per non rischiare di pregiudicare l'indagine.

Il falso poliziotto gli ha poi domandato se quel giorno avesse effettuato una qualche transazione e, alla sua risposta negativa, lo ha invitato a recarsi presso la filiale della sua banca, per potere verificare il suo conto.

Raggiunta la filiale, prima di entrare, il sedicente agente di polizia gli ha comunicato che era necessario che eseguisse un bonifico urgente in uscita di importo pari a € 18.500,00, al fine di annullare un'operazione di pari importo in uscita dal suo conto. Il suo interlocutore gli ha altresì indicato l'IBAN del conto del beneficiario, "certificato" da un Ministero e temporaneamente intestato al medesimo ricorrente, nonché la causale del bonifico, ossia "trasferimento fondi personali".

Infine, il suo interlocutore gli ha altresì riferito di rimanere sempre al telefono, anche all'interno della filiale e anche qualora avesse custodito il telefono all'interno delle tasche, raccomandandosi di non fare comprendere a nessuno che avesse in corso una chiamata.

Il ricorrente, inoltre, non produce in atti evidenze in grado di dimostrare l'effettiva ricezione della telefonata in ingresso da un numero fisso identico a quello della Questura, come ad esempio la schermata del registro chiamate/dettaglio chiamate.

Al riguardo si richiama l'orientamento condiviso dei Collegi, secondo cui la mancata allegazione, da parte del ricorrente, dell'attestazione delle chiamate in ingresso rappresenta un indice da cui potere trarre la colpa grave del ricorrente stesso, in quanto non consente di verificare l'identità del chiamante e pertanto l'esistenza di un legittimo affidamento circa la genuinità del contatto.

Alla luce del fatto come sopra complessivamente ricostruito, ad avviso del presente Collegio, nel caso in esame non emerge alcun apporto causale alla frode da parte dell'intermediario dal momento che l'ordine di pagamento è stato effettuato personalmente dal cliente presso la filiale fisica della banca (operazione autorizzata) e gli artifizi e raggiri posti in essere dai truffatori oltre a non essere stati esposti all'addetto allo sportello non erano in nulla conformi alla prassi degli intermediari bancari, né delle forze

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dell'ordine che non inviano estremi di conti correnti dove accreditare, mediante bonifici urgenti, somme al fine di sottrarle ad attività sospette di terzi.

Conclusivamente, la non verosimiglianza delle indicazioni e affermazioni fatte dai truffatori è tale da ritenere integrata in capo al ricorrente una colpa grave, non attenuata da alcun indicatore di anomalia; per converso nella condotta dell'intermediario non si ravvisa alcuna negligenza e nessun apporto causale all'evento dannoso subito dal ricorrente può essere imputato a parte resistente.

La domanda del ricorrente non può dunque essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE