

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ALFREDO COCCIA

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La parte ricorrente, titolare di conto corrente presso l'intermediario resistente, ha affermato in ricorso di esser stata contattata tramite SMS dall'utenza dalla quale riceveva abitualmente comunicazioni relative alle sue operazioni bancarie, che la informava della presenza di un addebito diretto di € 2.200,00 dal proprio conto con avviso che *"qualora avesse voluto disconoscere tale operazione, avrebbe dovuto contattare il numero *436"*; affermava in ricorso di aver contattato il numero indicato a cui rispondeva un operatore, che la informava a sua volta di un bonifico a favore di S.T. mettendola a conoscenza di una presunta truffa in corso ai suoi danni e preannunciandole che sarebbe stata contattata dalla Stazione dei Carabinieri; la ricorrente quindi asserisce di esser stata chiamata sulla sua utenza personale dal numero **237 dal Maresciallo R** -, che le fissava un appuntamento alle ore 17:00 dello stesso giorno per sporgere querela in merito ai fatti esposti; affermava inoltre: che il numero corrispondeva effettivamente a quello della Caserma di O* e che, terminata la telefonata con i presunti Carabinieri, veniva ricontattata dal medesimo operatore, il quale le chiedeva di effettuare un bonifico di € 15.000,00 intestato ad un certo A.R., con causale *"Acquisto casa figlio"*; riferiva che l'operatore le spiegava che, secondo indagini interne, un dipendente della filiale risultava coinvolto in operazioni di truffa a

danni di vari clienti, e che tale bonifico avrebbe consentito di individuare il responsabile della truffa.

Riferiva inoltre che il giorno 01/10/2025 - alle ore 11:05 - si recava presso la filiale bancaria ed effettuava il bonifico di € 15.000,00 direttamente allo sportello e, dopo aver concluso l'operazione, riceveva un ulteriore messaggio da parte dell'operatore, nel quale le veniva richiesto l'invio di una copia del bonifico effettuato assicurandola che il conto era al sicuro e raccomandandole di non rispondere ad eventuali telefonate provenienti dalla banca;

Parte ricorrente riferiva altresì che in banca nessuna particolare attenzione è stata posta dall'addetto allo sportello sebbene il bonifico controverso risultasse anomalo in relazione alla sua normale operatività ed alle 15:40 del 01/10/2025, resasi conto di essere stata vittima di una truffa, si recava presso l'istituto di credito per disconoscere il bonifico effettuato e la banca procedeva tardivamente alla formalizzazione dell'operazione, ossia solo in data 02/10/2025 alle ore 08:30 e che la banca nella sua comunicazione del 03/10/2025 affermava che essendo stata "la richiesta di rimborso in oggetto, ricevuta in data 03/10/2025, non è possibile procedere" e, come emerge sia dalla denuncia rilasciata sia dalla documentazione a sue mani, la richiesta di disconoscimento è stata effettuata tempestivamente.

La ricorrente quindi inviava formale reclamo in data 21/10/2025 all'intermediario per le gravi inadempienze della banca che, da canto suo, contestava i fatti e negava il risarcimento del danno di talché la ricorrente proponeva ricorso in ABF chiedendo il rimborso di € 15.000,00 oltre alle spese di presentazione del ricorso.

Nelle controdeduzioni l'intermediario ribadiva la correttezza del suo operato e confermava la regolarità delle operazioni; affermava altresì che la denuncia alle FF.OO. contiene delle dichiarazioni confessorie di controparte che ammetteva espressamente di aver dato credito a quanto riferitogli dai sedicenti telefonisti dell'intermediario, palesando una serie di comportamenti attivi senza spirito critico e che contribuivano all'attuazione della truffa, non trovando quindi applicazione l'apparato di tutela previsto dalla c.d. "PSD2"; tale condotta superficiale ed imprudente - se pur inconsapevole - ha consentito il perfezionamento della truffa stessa, generata al di fuori della sfera di controllo della Banca agendo la parte con colpa grave.

Ad ulteriore supporto delle proprie difese l'intermediario chiariva che la frode scaturisce da un SMS apparentemente inviato un intermediario diverso dalla resistente e che tale messaggio avrebbe dovuto suscitare immediati sospetti circa la sua genuinità in quanto generico e menzionante un "addebito diretto" privo di dettagli utili per identificare il rapporto coinvolto ed il testo del messaggio risulta sintatticamente errato e poco chiaro, ben lontano dallo stile formale e accurato tipico delle comunicazioni inviate da enti istituzionali e che, inoltre, il messaggio inviato dal sedicente operatore su Whatsapp proviene da un'utenza privata, in nessun modo riconducibile all'intermediario; chiarisce altresì che è prassi consolidata che gli intermediari finanziari, nelle comunicazioni indirizzate ai propri clienti, non facciano mai riferimento a società terze o estranee alla relazione contrattuale in essere.

La resistente riferisce inoltre che l'operatrice di sportello, valutando attentamente l'importo, il beneficiario e in particolare la causale indicata ("*acquisto casa per il figlio*"), chiedeva se l'atto di compravendita fosse imminente, sottolineando che il bonifico istantaneo, una volta autorizzato, non sarebbe stato più revocabile e che, nonostante tutto, la ricorrente, con un atteggiamento decisamente scortese, ha richiesto che si procedesse al bonifico come indicato nell'ordine impartito; ribadiva inoltre che la

procedura di *recall* relativa al bonifico contestato veniva immediatamente avviata. Chiedeva quindi il rigetto del ricorso.

Nelle repliche la ricorrente contestava le difese avverse, insistendo di aver agito credendo di seguire “*protocolli ufficiali*” e credendo di interloquire con operatori della resistente; asseriva inoltre di aver effettuato un’operazione non in linea con i suoi abituali movimenti e pertanto l’operatore avrebbe dovuto ricorrere a protocolli di sicurezza per evitare il danno. Affermava inoltre che il D.lgs. 11/2010 inverte l’onere della prova e, pertanto, non è il cliente a dover dimostrare di non essere stato negligente ma è la banca che deve fornire prova documentata della colpa grave del cliente; inoltre sosteneva che la Banca ha dichiarato il falso in ordine alla data di richiesta di rimborso da parte della cliente, asseritamente indicata al 3.10.2025.

In sede di contropliche l’intermediario sosteneva che la ricorrente non ha apportato elementi nuovi nelle repliche, evidenziando che la ricorrente non ha provato adeguatamente la provenienza dei messaggi e delle chiamate, allegando dei semplici *screenshot* privi di qualunque elemento che ne certifichi l’origine istituzionale e che anche nello *screenshot* dove appare la denominazione dell’intermediario il numero di telefono da cui provengono i messaggi non è un numero riferibile alla banca né lo stesso è accompagnato da segni distintivi dell’intermediario e non sono preceduti da altri messaggi realmente di provenienza della resistente, avendo probabilmente memorizzato la ricorrente il nome della banca in un momento successivo sul suo dispositivo. Proseguiva sostenendo che - che, per quanto riguarda il messaggio da cui è scaturita la frode, questo risulta apparentemente inviato da N*, con la conseguenza che ogni considerazione circa un presunto effetto *spoofing* dell’SMS in questione deve essere svolta nei confronti di tale intermediario e che la natura potenzialmente fraudolenta del messaggio risultava evidente, dati il riferimento nel testo a un soggetto giuridico totalmente distinto e la sintassi approssimativa e incoerente e la presenza di molteplici elementi di irregolarità avrebbe dovuto indurre la parte ricorrente ad adottare un comportamento più cauto, verificando con attenzione la credibilità delle informazioni ricevute ed effettuando i necessari controlli prima di compiere atti dispositivi sul proprio conto corrente; insisteva sul corretto operato dell’addetta allo sportello ed alla tempestività delle operazioni di disconoscimento.

Concludeva quindi affermando che, dato che l’operazione è stata interamente disposta dal pagatore, recatosi in filiale e firmatario della relativa modulistica, essa deve considerarsi a tutti gli effetti un’operazione autorizzata e, secondo la giurisprudenza dell’ABF, il vizio del consenso, quand’anche presente, non trasforma un’operazione materialmente eseguita dal cliente in una operazione non autorizzata ai sensi del d.lgs. 11/2010.

DIRITTO

L’utilizzo fraudolento è disciplinato dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell’entrata in vigore del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta; per posizione consolidata dell’ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l’utente di strumenti e servizi di pagamento; tuttavia, secondo l’orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando è la stessa cliente ad effettuare personalmente i pagamenti, non può ritenersi responsabile l’intermediario

secondo quanto stabilito nella c.d. PSD2; resta salva la possibilità di una responsabilità concorrente dell'intermediario sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, in caso di 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 ovvero 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 o mancato rilievo di indizi 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.

Ebbene, a seguito di istruttoria da parte del Collegio, va innanzitutto chiarito che non si ravvisa alcun comportamento potenzialmente corresponsabile da parte dell'intermediario; ed infatti l'operazione contestata consiste in un bonifico di euro 15.000,00 effettuato direttamente allo sportello previa regolare identificazione della cliente. Detta operazione, effettuata personalmente e priva di anomalie, è stata confermata in denuncia anche dalla ricorrente, la quale riferisce confessorialmente di aver seguito pedissequamente le indicazioni dei truffatori.

La resistente afferma altresì che la stessa ricorrente ha insistito allo sportello al fine di effettuare il bonifico anche dopo che l'operatrice di sportello le ha chiesto se l'atto di compravendita fosse imminente, avendo dichiarato la cliente come causale del pagamento "*acquisto casa figlio*".

Pertanto ai fini del decidere risulta palese che parte ricorrente, vittima di un raggiro da parte di terzi, abbia personalmente disposto le operazioni oggetto di contestazione direttamente allo sportello e pertanto non trovano applicazione gli artt. 10 e ss. del D.lgs. n. 11/2010, non potendosi configurare come non autorizzate le operazioni compiute personalmente dalla ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto.

Ebbene, a fronte della contestazione mossa da parte del ricorrente circa la mancata collaborazione nel recupero delle somme oggetto dell'odierna controversia, l'intermediario convenuto ha dato atto e provato documentalmente di aver tempestivamente gestito e replicato alla richiesta di richiamo pervenuta in data 1/10/2025, ritenendo il Collegio che l'intermediario abbia regolarmente agito nel rispetto della normativa di settore vigente, per cui alcuna responsabilità può essere imputata alla resistente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE