

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Con ricorso del 12 dicembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del rimborso della somma di € 28.706,00 corrispondente all'importo di operazioni di pagamento effettuate a seguito di una truffa perpetrata ai suoi danni.

Afferma la ricorrente di aver ricevuto una telefonata proveniente da un numero fisso da parte di un soggetto che si qualificava come dipendente del servizio sicurezza della banca e che le segnalava presunti tentativi fraudolenti sul conto corrente; seguiva una seconda telefonata, proveniente dal medesimo numero del servizio clienti dell'intermediario, durante la quale le venivano inviati due SMS recanti l'intestazione dell'istituto e contenenti il numero di conto corrente effettivamente a lei intestato; nel corso di un terzo contatto telefonico, proveniente dal medesimo numero, il presunto operatore riferiva di aver contattato la stazione dei Carabinieri e la metteva in contatto con un sedicente Maresciallo il quale le inviava alcune foto di una denuncia-querela che aveva iniziato a predisporre a suo nome; veniva, in tal modo, convinta ad effettuare un bonifico di € 28.706,00, ritenendo che l'operazione fosse necessaria per trasferire temporaneamente i fondi su un conto "sicuro" e proteggerli da ulteriori tentativi fraudolenti. La ricorrente si recava, così, presso la sua filiale, dove disponeva il bonifico, con causale "gestione fondi personali della nipote", trasferendo quasi l'intero saldo del conto; contattava successivamente il numero del servizio clienti dell'intermediario dal quale aveva ricevuto le precedenti telefonate e, parlando con un operatore effettivo della banca, apprendeva di essere stata vittima di una truffa; provvedeva, quindi, a presentare

apposita denuncia. La ricorrente contesta la condotta del personale della filiale, che ha eseguito il bonifico di importo elevato senza svolgere verifiche o adottare cautele visto l'importo complessivo e le tradizionali abitudini di spesa che avrebbero dovuto suscitare nell'intermediario sospetti e richiesto un'analisi ed una valutazione più attenta e scrupolosa della richiesta di pagamento.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare eccepisce l'inapplicabilità dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010 in quanto l'operazione in contestazione è stata interamente effettuata dalla ricorrente; nel merito ritiene sussistere la colpa grave della stessa che ha permesso la realizzazione della truffa collaborando attivamente per la sua realizzazione, disponendo volontariamente e in autonomia il bonifico in contestazione senza informare la banca della situazione di frode; afferma che il numero di provenienza dei messaggi e quello della chiamata non siano ad esso riconducibili e non corrispondono ai numeri indicati sul sito istituzionale; sostiene che alla luce del comportamento insistente e della chiara volontà manifestata dalla cliente, la banca ha dato corretta esecuzione all'ordine di pagamento impartito e che, una volta ricevuta la segnalazione, si è attivata per tentare il recupero delle somme, con esito negativo.

DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta sotto il vigore del 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), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di un bonifico urgente di € 28.706,00 verso l'iban n. IT79***350, eseguito in data 24/01/2025 dall'operatore di sportello della filiale a seguito di espressa e corrispondente richiesta da parte della ricorrente.

In via preliminare il Collegio rileva come dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni confessorie rilasciate da parte ricorrente, riportate in sede di denuncia resa innanzi all'autorità di P.S., nonché in sede di reclamo, di ricorso e di repliche, risulta che l'operazione contestata è stata compiuta personalmente dalla stessa ricorrente. Questa, infatti, ha riferito, che, per quanto sia stata vittima di un raggirò da parti di terzi, ha disposto personalmente il bonifico, recandosi in filiale ed ordinando, all'impiegato dell'intermediario, di eseguire il bonifico di cui ha indicato l'importo, beneficiario e Iban di destinazione.

Tenuto conto di ciò e conformemente al costante orientamento espresso dai diversi Collegi territoriali (Coll. di Palermo, n. 10042/2020, n. 8442/2021 e n. 275/2023, Coll. di Roma, n. 4685/2021, Coll. di Milano, n. 13553/2021, Coll. di Torino, n. 3516/2023, n. 3225/25), il Collegio ritiene che l'operazione di pagamento in contestazione, nonostante sia stata eseguita sulla base di un consenso viziato dal raggirò di terzi malfattori, non può essere considerata come non autorizzata e, conseguentemente, non può essere sottoposta all'applicazione delle disposizioni normative sopra richiamate. Non emergono, inoltre, elementi che possono configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario resistente in quanto, sulla base delle evidenze e dalle circostanze disponibili in atti e secondo le norme di diritto comune, non è dato comprendere se l'addetto alle operazioni di sportello poteva individuare la frode in corso ed attivarsi per scongiurarla.

Alla luce di quanto rilevato si conclude per il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.