

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

|                    |                                                           |
|--------------------|-----------------------------------------------------------|
| (PA) MAUGERI       | Presidente                                                |
| (PA) PIRAINO       | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (PA) RUSSO         | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (PA) SCIBETTA      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (PA) CLEMENTE RUIZ | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 17/03/2026

## FATTO

Parte ricorrente riferisce che:

- in data 5 novembre 2025, alle ore 09:31, ha ricevuto sul proprio dispositivo un SMS proveniente da altro intermediario, nel quale veniva segnalata una richiesta di pagamento di euro 1950,00 e veniva indicato il recapito da contattare per il relativo blocco;
- poco dopo, ha chiamato l'utenza \*\*\*243 riportata nel messaggio, alla quale rispondeva un presunto operatore, che lo informava che i Carabinieri stavano effettuando verifiche a seguito di presunte operazioni anomale da parte del personale della propria filiale di riferimento;
- lo stesso interlocutore invitava il ricorrente ad effettuare un bonifico su un conto da loro indicato per bloccare la frode in corso;
- insospettito, dopo aver provato senza successo a chiamare la convenuta al numero \*\*\*455, ha deciso di ricontattare l'utenza \*\*\*243, intrattenendo conversazioni sia tramite chiamate sia tramite app di messaggistica;
- in stato di forte agitazione, convinto che il proprio conto fosse stato violato, lo stesso giorno, si è recato presso la propria filiale bancaria e ha richiesto allo sportello, seguendo le istruzioni impartite dal truffatore, con il quale era ancora in contatto telefonico, l'esecuzione di n.2 bonifici, per un importo complessivo di euro 9.300,00;
- solo il giorno successivo, il ricorrente si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa;
- le operazioni sono state integralmente eseguite dall'operatore di sportello, il quale provvedeva altresì ad aumentare i limiti di operatività ad euro 20.000,00;

- l'operatore di sportello non ha posto alcuna domanda volta a verificare la volontà reale del ricorrente e non ha rilevato elementi di anomalia che avrebbero dovuto sospendere l'operazione e attivare le opportune verifiche antifrode;
  - l'intermediario non ha adottato gli opportuni controlli e presidi di sicurezza posti a suo carico.
- Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepisce che:
- nel caso di specie, le operazioni, sia pure a causa di un raggiro perpetrato da terzo mediante tecnica del social hacking, sono state disposte e autorizzate direttamente dal ricorrente. Pertanto, la fattispecie non è riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate, ex art. 10 del d.lgs. n. 11;
  - è ravvisabile la colpa grave del ricorrente, in quanto ha collaborato attivamente al perfezionamento della truffa interagendo con un SMS proveniente da un'utenza non riconducibile all'intermediario e contattando numeri di telefono non verificati;
  - prima della disposizione dei bonifici, l'operatore di sportello ha informato il ricorrente circa le caratteristiche del servizio del bonifico istantaneo, mentre la modifica dei limiti operativi è stata richiesta dallo stesso ricorrente;
  - al momento dell'esecuzione dei bonifici, l'operatore di sportello ha ricordato al ricorrente l'irrevocabilità delle operazioni e gli ha chiesto conferma che questi conoscesse i beneficiari;
  - il ricorrente non poteva non essere consapevole che le operazioni si sarebbero tradotte in uno spossessamento delle somme;
  - non è ravvisabile un obbligo di monitoraggio delle operazioni in capo all'intermediario, il quale non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità ed inseriscano ordini di pagamento differenti dalla consueta operatività;
  - il ricorrente ha in passato disposto operazioni di entità paragonabile a quelle oggetto in esame;
  - quanto allo stato emotivo descritto dal ricorrente, l'intermediario rileva, secondo quanto riferito dai dipendenti di filiale, che egli in realtà appariva tranquillo e consapevole delle operazioni che aveva richiesto;
  - nonostante il dettato normativo, l'intermediario si è attivato tempestivamente al fine di recuperare l'importo sottratto al ricorrente, tuttavia, la banca beneficiaria ha rifiutato la richiesta di restituzione dei fondi presenti sul conto di destinazione del bonifico.

Alla luce di quanto sopra, l'intermediario chiede che il Collegio voglia rigettare il ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente, nel contestare quanto affermato dall'intermediario, osserva che:

- gli alert informativi inviati dall'intermediario non assolvono all'obbligo di protezione a suo carico né hanno avuto alcuna efficacia al fine di impedire il perfezionamento della frode;
  - nel giorno della truffa, l'operatore di sportello ha modificato i limiti di operatività due volte, fino all'innalzamento a 20.000,00 euro; ciò ha reso possibile l'aggressione integrale del conto, in quanto il saldo disponibile era inferiore a euro 10.000,00;
  - le operazioni contestate non sono frutto di iniziativa autonoma del ricorrente e non sussiste la sua colpa grave in quanto è stato vittima di una frode strutturata in cui è stato carpito il suo consenso.
- In sede di controrepliche, l'intermediario ha confermato il contenuto delle proprie controdeduzioni.

## **DIRITTO**

1. Preliminarmente il Collegio richiama le disposizioni in materia di uso fraudolento dei sistemi di pagamento e dovere di diligenza dell'utilizzatore di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010.

Art. 7. Obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti

di pagamento: "1. L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso;

b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza;

2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo.

Art. 12. Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento:

“1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b);

2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera;

3. Salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai

sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento.

2. Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso - seguendo le istruzioni di un truffatore - ha personalmente effettuato le operazioni contestate, prestando il suo consenso all'esecuzione delle stesse, che sono pertanto avvenute mediante corretta autenticazione.

Trattasi, pertanto, di operazioni che non rientrano tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato le operazioni contestate.

3. Ciò determina il rigetto del ricorso.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**