

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Parte ricorrente contesta il mancato rimborso di un bonifico di € 9.980,00 disposto il 05/12/2025 dal conto in essere presso la convenuta a seguito di una truffa realizzata da ignoti; in particolare, un soggetto qualificatosi falsamente come operatore della Polizia Postale lo induceva a trasferire le somme su un conto asseritamente “protetto”, poi risultato intestato a terzi; l’operazione presentava evidenti anomalie: importo elevato, causale “giroconto”, incongruenza tra beneficiario indicato e intestatario dell’IBAN, beneficiario presso la stessa banca e alert di sicurezza generati dall’applicazione.

Insoddisfatta degli esiti del reclamo, domanda all’Arbitro il rimborso dell’operazione contestata.

L’intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che il bonifico disconosciuto dal ricorrente è stato correttamente autorizzato mediante l’utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche in possesso del cliente con autenticazione forte a due fattori conforma a SCA nonché registrato e contabilizzato senza aver subito le conseguenze di alcun malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti ; inoltre, osserva che il cliente ammette in denuncia allegata in atti di aver personalmente eseguito il bonifico e, pertanto, la corretta esecuzione del bonifico è pacifica e non contestata.

Aggiunge che il proprio servizio di verifica del beneficiario ha funzionato perfettamente in quanto il cliente, durante la disposizione dell’ordine di bonifico in esame, ha ricevuto l’avvertimento che il beneficiario inserito non corrispondeva a quello indicato.

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il Collegio è chiamato a valutare la rimborsabilità dell'importo corrispondente a un'operazione con cui parte ricorrente ha personalmente trasferito su un conto corrente riconducibile a terzi la somma di € 9.980,00.

In via preliminare occorre precisare che, secondo l'orientamento costante dei Collegi territoriali, quando l'utente riconosce, come nel caso di specie, di aver eseguito personalmente l'operazione poi disconosciuta non trova applicazione la disciplina dell'uso non autorizzato degli strumenti di pagamento di cui al D.lgs. n. 11/2010 (*ex multis* Coll. Napoli, decisione n. 7095/2023; Coll. Roma, decisione n. 6770/2023): nel caso di specie, parte ricorrente dichiara di aver eseguito personalmente, per quanto su istruzione di truffatori, l'operazione contestata, accreditando, mediante bonifico istantaneo, la somma di € 9.980,00, sebbene a seguito di indicazione truffaldine provenienti da terzi per via telefonica. Esclusa, per le ragioni dianzi esposte, l'applicabilità della disciplina dell'uso non autorizzato di uno strumento di pagamento (comprese le regole in materia di ripartizione dell'onere della prova, che, com'è noto, imporrebbero all'intermediario di dimostrare che le operazioni disconosciute siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate), va parimenti escluso qualunque possibile profilo di responsabilità in capo all'intermediario convenuto per violazione degli obblighi di diligenza su di esso gravanti ex art. 1218 c.c.

In particolare, potrebbe sussistere una responsabilità concorrente del PSP, 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, 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 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 (v. in tal senso Collegio di Coordinamento, decisione n. 8671/2024: "Ciò non impedisce, tuttavia, che proprio in quanto sottratti al perimetro di operatività della normativa ora citata, i danni subiti dal cliente per i pagamenti da lui "autorizzati" possano, in astratto, essere risarciti ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali. Ciò può verificarsi, in particolare, se sia accertata l'omessa adozione di misure di sicurezza e di monitoraggio adeguate a contrastare scenari di truffa dotati di una tipicità sociale (per esempio, in caso di mancata valorizzazione di indizi di frode, là dove il cliente sia stato indotto dal truffatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare accrediti in conto, mentre la ricezione di alert o la sospensione delle transazioni gli avrebbe consentito di acquisire consapevolezza della frode e di evitarne il perfezionarsi)").

Nel caso di specie, può riconoscersi un concorso di colpa in capo all'intermediario in relazione alla sola e specifica circostanza del superamento del limite di importo previsti contrattualmente per il singolo bonifico istantaneo (1000,00 Euro) che, nel caso di specie, è stato certamente superato; tuttavia l'apporto di detta colpa, tenuto conto delle circostanze concrete in cui si è determinata l'operazione disconosciuta, può essere equitativamente individuato nella misura del 10% dell'importo del bonifico contestato, tenuto conto che l'intermediario, in armonia con le più recenti disposizioni in materia, ha avvisato il cliente (che, però, ha ignorato il caveat) della mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e quello del titolare del conto corrente destinatario del bonifico contestato.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura di € 998,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo, nei sensi di cui in motivazione.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE