

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA VESSIA

Seduta del 23/04/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di un conto corrente presso una filiale dell'intermediario, riferisce che nel mese di aprile 2023 avviava delle trattative per l'acquisto di un'autovettura con una concessionaria individuata su internet.

Afferma che, in data 28/04/2023, dopo aver concordato il prezzo con il presunto venditore, ha versato un acconto pari ad € 2.690,00 tramite bonifico ordinario sul conto indicatogli dalla concessionaria. Aggiunge che, il 03/05/2023, riceveva una telefonata dalla direttrice della filiale presso cui aveva il c/c, che lo informava di una possibile truffa, in quanto l'IBAN verso cui era stato effettuato il bonifico non risultava intestato alla concessionaria, ma ad un privato. Saggiunge che procedeva a contattare la concessionaria, ricevendo dalla stessa una mail con cui la stessa comunicava che il bonifico era stato accreditato correttamente e che l'ordine dell'auto era stato evaso; spiegava, inoltre, che l'IBAN sul quale era stata versata la somma era stato indicato per errore ed apparteneva ad un collaboratore della stessa concessionaria.

Aggiunge che, alle ore 12:14 del 03/05/2023, informava la banca della situazione tramite mail inviata all'indirizzo della direttrice della filiale, cui allegava la comunicazione ricevuta dalla concessionaria.

Precisa che, non avendo ricevuto alcuna ulteriore segnalazione o avviso dalla banca e avendo ricevuto, nel frattempo, fattura per l'importo versato in acconto e fattura pro forma per il saldo, il 05/05/2023 ha effettuato il pagamento del saldo di € 24.210,00, mediante bonifico su altro conto indicato dalla concessionaria.

Riferisce che la consegna dell'automobile non avveniva e che solo in seguito si avvedeva che l'indirizzo indicato era inesistente e che allo stesso non esisteva alcuna concessionaria.

Aggiunge che sporgeva denuncia il 19/05/2023 e il 25/11/2024 inoltrava formale reclamo all'intermediario.

Lamenta che la resistente non ha fornito alcun avviso, alert o indicazione a seguito della sua mail del 03/05/2023, convincendolo in questo modo dell'insussistenza di un rischio frode. Soggiunge che la banca non ha intrapreso alcuna azione per bloccare la seconda operazione, né lo ha mai avvertito del possibile rischio di frode relativo a essa.

Richiama l'orientamento della giurisprudenza di legittimità secondo cui, in caso di anomalie evidenti, la banca è tenuta a rifiutare l'operazione o comunque a informare il cliente (cita sent. n. 30588/23).

Pertanto, la ricorrente chiede l'accertamento della responsabilità della Banca nella gestione dell'operazione di pagamento e nella mancata protezione del cliente, nonché la condanna al risarcimento del danno di € 26.900,00, oltre a interessi legali, rivalutazione e interessi moratori.

Costitutosi, l'intermediario fa presente che il ricorrente chiede il rimborso di € 26.900,00, corrispondente all'importo di due bonifici disposti dal medesimo in data 28/04/2023 e 05/05/2023 per il pagamento di un'autovettura acquistata su internet, oltre agli interessi legali e moratori e rivalutazione monetaria.

Tanto premesso eccepisce che i due bonifici oggetto del ricorso sono stati eseguiti personalmente dal ricorrente sulla base dei codici IBAN forniti dal referente della concessionaria con cui ha tenuto i contatti per l'acquisto dell'autovettura.

Quanto alla violazione degli obblighi di diligenza professionale eccepita dal ricorrente, richiama l'art. 24, del d.lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 218/2017, secondo cui "Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento".

Richiama altresì l'orientamento dei Collegi ABF per cui il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico, anche qualora l'utilizzatore abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'IBAN.

Fa presente che nel caso in esame è andata ben oltre l'obbligo normativo di effettuare l'operazione in conformità all'identificativo unico fornito dal cliente, atteso che si è attivata segnalando al ricorrente – come da lui stesso confermato – la riconducibilità dell'IBAN relativo al primo bonifico a un privato e non ad una società, ricevendo poi conferma di tale circostanza e delle relative motivazioni.

Osserva che ha eseguito il primo bonifico solo dopo aver richiesto ed aver ricevuto conferma dal cliente che era stato da lui stesso disposto.

Ritiene errato che, nell'inoltrare tale e-mail alla filiale, il cliente abbia espresso dei sospetti circa la regolarità dell'operazione e richiesto approfondimenti alla banca.

Fa presente di non comprendere quali ulteriori verifiche avrebbe dovuto condurre di sua iniziativa considerato che il cliente aveva confermato sia di aver disposto personalmente l'operazione, sia la riconducibilità dell'IBAN ad una persona fisica, in coerenza con quanto rilevato dalla banca.

Quanto al secondo bonifico rileva che l'operazione è stata eseguita in conformità al codice IBAN indicato dal cliente, diverso rispetto a quello beneficiario del primo bonifico e oggetto di segnalazione da parte della banca. Evidenzia infatti che la concessionaria aveva nel frattempo fornito al ricorrente un nuovo IBAN per il pagamento del saldo dell'autovettura acquistata, come dichiarato nella denuncia. Segnala che, a differenza di quanto afferma il ricorrente, nel caso in esame non emerge alcuna anomalia nell'operatività del cliente, che ha disposto i due bonifici in due diverse giornate (il 28/04/2023 ed il 05/05/2023), a distanza di qualche settimana l'una dall'altra ed a favore di due diversi IBAN.

Richiama la decisione nr. 5576/25 con cui Collegio di Torino, nel negare l'esistenza di un obbligo di monitoraggio, richiamando la sentenza del Tribunale di Milano nr.1596/23, ha evidenziato che "allo stato non è rinvenibile 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 sul presupposto – indimostrato ed indimostrabile – che ogni operazione anomala sarebbe di per sé

truffaldina (cfr. Collegio di Torino, decisione n. 1787/2025). L'ipotesi di un obbligo in capo al PSP di intervenire ogniqualvolta il proprio utente pagatore disponga uno o più bonifici di importo anomalo non è supportata da adeguata base giuridica e, a normativa vigente, confligge con l'obiettivo di garantire certezza e celerità dei pagamenti, anche nell'interesse dei consumatori stessi, e con il delicato bilanciamento normativo di riparto delle reciproche responsabilità, secondo le rispettive sfere di influenza (Tribunale di Milano, sentenza n. 1596/2023)".

Richiama altresì la decisione n.6732/25 con cui il Collegio di Milano non ha ritenuto che "l'obbligo di protezione che grava sull'intermediario si debba estendere sino al punto di procedere ex ante a blocchi automatici al superamento di un certo numero di operazioni o di determinati ammontari in assenza di precisi indici di frode".

Evidenzia che l'eventuale rifiuto all'esecuzione delle operazioni disposte dal correntista potrebbe configurare un inadempimento contrattuale, in quanto lesivo della libertà dispositiva del cliente, di cui va invece tenuto conto per garantirsi la corretta attuazione del rapporto negoziale.

Fa presente, inoltre, che il ricorrente ha intrattenuto contatti con la presunta concessionaria per alcune settimane ed effettuato i pagamenti seguendo le istruzioni che gli venivano impartite, senza alcuna verifica preventiva circa l'effettiva esistenza della società, neppure a fronte della segnalazione effettuata dalla banca al momento della disposizione del primo bonifico. Evidenzia che se il ricorrente si fosse attivato allora anziché *ex post* la truffa non avrebbe avuto alcun seguito.

Chiede che il ricorso sia respinto poiché infondato in fatto e in diritto.

In sede di repliche, il ricorrente contesta la rilevanza nel caso di specie della disciplina di cui all'art. 24 d.lgs. n. 11/2010, in quanto afferma di dolersi della mancata gestione diligente dell'operazione oggetto di alert antifrode e non del controllo di congruità dell'IBAN.

Precisa che per il secondo bonifico non è stato attivato l'"alert antifrode" e l'intermediario non ha dato seguito alle richieste formulate dal ricorrente nella mail del 03/05/2023, così rafforzando la convinzione della regolarità dell'operazione.

Aggiunge che l'intermediario è tenuto alla diligenza del professionista qualificato, per cui essendo già emerso un "pattern tipico di frode" avrebbe dovuto "almeno inviare un avviso formale e una raccomandazione di non procedere".

Sostiene, inoltre, che l'alert antifrode riguarda il rischio di frode dell'intera transazione a cui dovrebbe appartenere anche il secondo bonifico, in quanto diretto a saldare il pagamento del corrispettivo della compravendita. Richiama l'ordinanza n. 31052/2024 della Cassazione che ribadisce il principio per cui se un'operazione appare "ictu oculi" anomala l'intermediario è tenuto a rifiutarne l'esecuzione o a informare il cliente. Fa presente che nel caso di specie erano riscontrabili diversi indici di anomalia: la giustificazione atipica ("collaboratore freelance"), il saldo elevato a distanza di due giorni, il precedente alert antifrode e la trasmissione preventiva dei dati alla filiale.

Ritiene che il danno si sia prodotto per la "mala gestio dell'alert e non per la mera esecuzione tecnica del bonifico". Riferisce che si trovava in una condizione di vulnerabilità cagionata dalla truffa.

Aggiunge che, qualora fosse riscontrato un suo concorso di colpa, lo stesso può essere riconosciuto solo per eventuali profili marginali.

Insiste, pertanto, per l'accoglimento del ricorso.

Nelle controrepliche l'intermediario respinge tutte le contestazioni del ricorrente in ordine alla presunta inerzia e all'asserita violazione degli obblighi di diligenza professionale.

Sostiene che il ricorrente ha inoltrato alla filiale la mail con cui la società venditrice gli aveva confermato la ricezione del bonifico, senza richiedere ulteriori verifiche.

Evidenzia che l'ordinanza n. 31052 del 04/12/2024 della Cassazione, richiamata dal ricorrente nelle proprie repliche, non risulta pertinente al caso in esame, in quanto relativa ad una fattispecie del tutto differente, in cui era riscontrabile la numerosità delle operazioni, la continuità nel tempo, l'identità tra disponente e beneficiario e l'esistenza di rapporti familiari tra il disponente ed i beneficiari.

Rileva che nel caso di specie - anche in considerazione delle conferme ricevute dal cliente - non aveva

elementi per poter ritenere i bonifici anomali e, quindi, rifiutarne l'esecuzione.

Ribadisce che quanto accaduto è avvenuto al di fuori del perimetro di controllo della banca ed esclusivamente a causa della condotta gravemente colposa del ricorrente. Pertanto, sostiene che non sussiste alcun nesso causale tra il danno subito dal ricorrente e la sua condotta.

Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il presente ricorso ha ad oggetto n. 2 operazioni di bonifico ordinario eseguite in data 28/04/2023 e in data 04/05/2023, rispettivamente del valore di € 2.690,00 e di € 24.210,00, contestante dal ricorrente in ragione di una truffa subita.

Le operazioni contestate sono state eseguite 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), entrato in vigore il 13/1/2018.

In sede di denuncia presentata alle competenti autorità in data 19/05/2023, il ricorrente dichiara che:

- a metà aprile 2023, all'esito di una ricerca, individuava un'autovettura da acquistare, venduta da una concessionaria per il prezzo di € 26.900,00;
- - contattava, quindi, la concessionaria e interloquiva con un presunto venditore circa la natura dell'attività svolta dalla concessionaria e la scontistica da applicare all'autovettura, apprendendo che la stessa si occupava di vendita di autovetture provenienti dall'estero e ancora da immatricolare;
- - dopo aver svolto delle verifiche per avere contezza della stabilità economica della concessionaria, effettuava a favore di quest'ultima un bonifico dell'importo di € 2.690,00 a titolo di acconto per l'acquisto dell'autovettura;
- - trasmetteva alla mail indicata copia dei suoi documenti per l'immatricolazione, la contabile del bonifico e copia del contratto firmato;
- - a pochi giorni dal bonifico l'intermediario gli segnalava un'ipotesi di truffa per sottrazione dell'importo pari a quello dell'operazione, in quanto il beneficiario del bonifico risultava essere una persona fisica e non la concessionaria;
- - contattava la concessionaria per avere spiegazioni in merito alla situazione di cui sopra e un presunto venditore lo informava che era stato fornito erroneamente l'IBAN di un collaboratore e che la somma era in ogni caso transitata sul conto aziendale;
- - successivamente, inoltrava la mail in questione alla banca per verificare la veridicità dell'informazioni ricevute dalla concessionaria, senza ricevere risposta;
- - riceveva dalla concessionaria una fattura inerente all'acconto per l'acquisto dell'autovettura e le indicazioni per il completamento della procedura;
- - in data 04/05/2023, ricevuta la fattura pro forma richiesta, effettuava il bonifico del saldo pari ad € 24.210,00 sull'IBAN indicato, diverso dal precedente;
- - dopo aver effettuato il bonifico, si accorgeva della mancanza, in fattura, dell'indicazione del numero di telaio e procedeva a contattare la concessionaria, che lo informava che sarebbe stata la motorizzazione a fornirgli tutta la documentazione;
- - in attesa della consegna del mezzo, che sarebbe dovuta avvenire tra il 13 e il 18 maggio, ricontattava la concessionaria, senza però avere più alcun riscontro;
- - consapevole di essere stato vittima di una truffa, si recava in loco e constatava l'inesistenza della concessionaria.

Essendo pacifico tra le parti che le due operazioni siano state disposte per intero dal pagatore, il Collegio osserva, preliminarmente, che in questi casi secondo l'orientamento dell'Arbitro (*ex multis* Collegio di Bari, decisioni n. 11080/2024 e n. 7894/2024; Collegio di Napoli, decisione n. 1683/2022; Collegio di Milano, decisioni n. 3949/2022 e n. 8473/2024) l'operazione deve considerarsi autorizzata

e non risulta applicabile il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate previsto dalla PSD2.

Una eventuale responsabilità del PSP in questi casi sarebbe configurabile, secondo le posizioni più recenti dell'Arbitro e anche di questo Collegio (*ex multis* Collegio di Bari, decisioni n. 5871/2025 e n. 7894/2024), soltanto qualora emerga dalla documentazione versata in atti che vi sia stato 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.

Nel caso di specie, per contro, l'intermediario, dopo l'esecuzione del bonifico del 28/04/2023, si è attivato segnalando al ricorrente la riconducibilità dell'IBAN inserito a una persona fisica e non a una società (presumibilmente indicata dal ricorrente quale beneficiario). Dal riscontro della banca del 12/12/2024 al reclamo del ricorrente si evince che il cliente è stato allertato da addetti della filiale della banca dopo l'esecuzione del primo bonifico in ragione di una segnalazione pervenuta dall'ufficio antifrode. Nonostante la segnalazione del rischio di frode, però, il ricorrente riferisce di aver contattato il presunto venditore, che, via mail, gli forniva rassicurazioni dichiarando che l'IBAN in questione apparteneva a un "libero professionista" che collaborava con l'azienda da "freelance" e che il bonifico era comunque stato accreditato. Il ricorrente dichiara di aver inoltrato tale mail alla resistente in pari data e di non aver ricevuto ulteriori riscontri. E così, rassicurato dal silenzio della banca, ha eseguito anche il secondo bonifico il 04/05/2023, ossia il giorno dopo l'inoltro alla banca della mail della concessionaria.

La resistente, invece, evidenzia che il ricorrente si è limitato all'inoltro dell'e-mail senza esprimere dei sospetti o richiedere verifiche, aggiungendo che, considerate le conferme ricevute dal cliente, non erano riscontrabili elementi di anomalia tali da indurla a non dare esecuzione agli ordini di pagamento impartiti.

L'intermediario, in ogni caso, evidenzia che il ricorrente non ha effettuato alcuna verifica sull'alienante se non quando la truffa si era ormai perfezionata, circa due settimane dopo l'esecuzione del secondo bonifico, come risulta dalla denuncia.

Quanto, poi, alla doglianza del ricorrente sul mancato rilievo degli indizi di frode, si rammenta che secondo i Collegi tale ipotesi viene in rilievo laddove il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto, mentre nel caso di specie i bonifici erano destinati all'acquisto di un'autovettura.

Il Collegio osserva, inoltre, che la condotta del ricorrente è stata gravemente incauta considerato il fatto che si trattava di un acquisto online e che, come evidenziato anche dall'intermediario, avrebbe dovuto sincerarsi dell'effettiva esistenza della concessionaria prima di concludere l'acquisto e di eseguire il saldo del prezzo, e non soltanto dopo la scadenza del termine di consegna dell'auto, come invece ha fatto. Così come, il ricorrente avrebbe dovuto accorgersi che nella fattura proforma non era riportato il numero del telaio, né avrebbe dovuto accettare di saldare l'intero importo prima della consegna dell'auto, usando una normale diligenza nella conduzione degli affari. Di tutti questi elementi, che attengono al rapporto tra il ricorrente e il venditore del bene, si sarebbe dovuto avvedere lo stesso ricorrente e non l'intermediario, chiamato solo ad eseguire le disposizioni di pagamento ricevute.

Difatti, per costante orientamento dell'Arbitro, qualora si verificano inadempimenti nell'acquisto di beni o servizi, l'unico soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e non già il PSP; il PSP risponde solo dell'eventuale inadempimento nell'esecuzione del servizio di pagamento, salvo che non sia diversamente previsto contrattualmente o dalla legge.

Pertanto, il Collegio non ravvisa alcun profilo di censurabilità nella condotta dell'intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE