

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) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 30/03/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di un conto corrente abilitato all'operatività di home banking intrattenuto presso la banca convenuta, chiede il rimborso del controvalore di un'operazione di pagamento eseguita a mezzo bonifico istantaneo in data 23/09/2025, per l'importo di euro 4.500,00, all'esito di una truffa. In particolare, il ricorrente riferisce: di essere stato contattato telefonicamente, in data 23/09/2025, da un sedicente operatore dell'ufficio antifrode della Banca convenuta (dall'utenza 02****1010 riconducibile alla filiale di Milano dell'intermediario), il quale segnalava un tentativo di frode in atto consistente nell'esecuzione di due bonifici, ciascuno da € 7.500,00, in uscita dal suo conto corrente; che l'interlocutore preannunciava il successivo contatto telefonico ad opera di due funzionari della Polizia, al fine di facilitare, *"attraverso alcune operazioni ... la messa in sicurezza del conto corrente"*; di aver richiamato il numero di contatto riscontrando una comunicazione *"preregistrata"* che lo informava di essere in contatto con la Banca; di essere stato contattato da due sedicenti funzionari delle forze di polizia, dall'utenza 09**. **11, apparsa sul display come *"Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di [...]"*, i quali, confermando il tentativo di frode in atto, suggerivano di mettere in sicurezza il conto corrente, mediante accesso all'App di Home Banking ed esecuzione di *"alcuni bonifici"* che sarebbero stati successivamente *"stornati"*; che alle ore 10:15 la conversazione telefonica *"si spostava"* sul cellulare della madre, come richiesto dagli interlocutori; di avere effettuato l'accesso all'area riservata di all'Home Banking e di avere effettuato, *"su richiesta di uno dei due interlocutori, un primo bonifico istantaneo di € 4.900,00"*, risultato tuttavia *"ineseguito"*; di avere disposto, seguendo le istruzioni dei malfattori, un bonifico di € 4.700,00, poi revocato perché disposto come *"ordinario"* e non *"istantaneo"*; di avere impartito, da ultimo, un ordine di bonifico per l'importo di € 4.500,00, andato a buon fine; di

essersi insospettito, a seguito del mancato storno dell'operazione di pagamento, e di avere contattato il numero verde della banca, avvedendosi di essere rimasto vittima di una truffa *finemente architettata e particolarmente insidiosa*; di avere sporto denuncia presso le autorità competenti e chiesto alla banca l'attivazione della procedura di richiamo del bonifico, nonché il rimborso dell'operazione di pagamento ricevendo riscontro negativo.

Ciò rilevato in fatto, il ricorrente esclude profili di responsabilità a sé ascrivibili per il danno procurato dalla vicenda che occupa essendo stato tratto in inganno dalla circostanza verificata che le telefonate ricevute provenissero da utenze apparentemente riconducibili alla Banca (la prima) e a un ente pubblico (la seconda). Censura invece la condotta della convenuta nella misura in cui, oltre a non aver curato la realizzazione di campagne informative collettive o avvisi individuali atti a prevenire simili frodi, non avrebbe adottato presidi efficaci in grado di intercettare indici sintomatici di operazioni sospette, come declinati ai sensi dell'art. 8 del DM n. 112/2007. Al riguardo, il ricorrente sottolinea di avere effettuato nella stessa giornata n. 3 richieste di autorizzazione di bonifici verso lo stesso beneficiario, senza che il PSP notasse la situazione anomala. Contesta altresì alla Banca di non aver adottato tutte le misure necessarie per garantire la protezione dei suoi dati *"sensibili"*, giacché i truffatori avrebbero agito con precisione, risultando a conoscenza delle informazioni personali del ricorrente, tanto da indurlo a pensare che si stesse interfacciando con l'intermediario.

Insoddisfatto dell'esito del reclamo, il ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché condanni l'intermediario al rimborso dell'importo illecitamente sottratto.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda del ricorrente rilevando che l'operazione disconosciuta è stata correttamente eseguita, in ossequio alla normativa dettata dal d.lgs. n. 11/2010, secondo le istruzioni impartite dal titolare del conto, senza alcuna anomalia o criticità rilevate dai sistemi informatici. Ritiene incontrovertibile che il ricorrente – il quale non nega di essere l'autore della transazione successivamente disconosciuta – abbia personalmente eseguito i pagamenti sollecitati dai malfattori, nell'erronea convinzione di scongiurare il compimento di presunte operazioni fraudolente ad opera di ignoti, così cadendo vittima della c.d. "truffa dello storno" per sua colpevole credulità. Di conseguenza la convenuta assume che difetti *"in radice il presupposto stesso per l'applicazione della normativa PSD2"*, sicché, deducendo la colpa grave del ricorrente, esclude profili di responsabilità alla medesima ascrivibili (cita ABF Coll. Milano, Dec. nn. 11556/2023, 7486/2023; Coll. Roma, Dec. nn. 9783/2021, 4427/2021; Coll. Bologna, Dec. nn. 3135/2024, 1919/2023, 15637/2022, 10912/2022).

Soggiunge che l'utenza della telefonata fraudolenta non era in alcun modo attribuibile alla Banca, sia per il contenuto che per la provenienza, visto che il numero 02****1010 è associato al suo *"centro imprese"*, non abilitato a fornire assistenza ai clienti per eventuali truffe subite. Ritiene che, sebbene la chiamata apparisse come proveniente da una utenza bancaria, essa mostrava caratteristiche tipiche di una telefonata fraudolenta, in quanto recava come mittente *"M*** Market Milano"*, denominazione commerciale totalmente estranea al mondo bancario e priva di qualsiasi riferimento diretto o inequivocabile al PSP. Inoltre, la presenza simultanea di un mittente avente una denominazione non bancaria e di una voce preregistrata che si limita a comunicare l'identità dell'istituto, senza fornire alcun reale supporto o possibilità di verifica, avrebbero dovuto immediatamente insospettire il cliente e indurlo a sospendere ogni operatività, mettendosi in contatto con il servizio clienti della Banca. Sostiene che la mera verifica online sulla corrispondenza tra il numero visualizzato e quello associato all'interlocutore compiuta dal ricorrente sia *"un metodo estremamente limitato nelle sue potenzialità"*, trattandosi di un accertamento che non offre alcuna garanzia sull'autenticità dell'interlocutore, essendo più utile consultare i *"canali ufficiali"* della Banca. Afferma che la pratica del c.d. *Spoofing* non implica alcuna violazione degli archivi della Banca; circostanza lamentata dal ricorrente senza peraltro essere suffragata da alcuna prova. Sostiene, sul punto, come non possa ritenersi esclusa la possibilità che determinati dati personali o bancari siano stati comunicati dallo stesso ricorrente, posto che, nelle frodi tramite *social engineering*, i truffatori sfruttano la buona fede e la pressione psicologica per indurre la

vittima a rivelare dettagli riservati senza che questa ne sia pienamente consapevole. Conclude affermando di aver avviato *“tutte le azioni necessarie”* per il richiamo dell'operazione, anche se le stesse non sortivano l'esito *“sperato”*, visto che il bonifico era stato disposto in modalità *“istantanea”* e, quindi, era divenuto irrevocabile. La resistente chiede pertanto all'Arbitro la declaratoria di rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Le parti depositano memorie di replica e controreplica insistendo per le rispettive conclusioni.

DIRITTO

Il ricorrente chiede l'accertamento del diritto al rimborso del controvalore di una operazione di pagamento eseguita in data 23 settembre 2025, a mezzo bonifico istantaneo, per l'importo di euro 4.500,00, all'esito di una truffa perpetrata ai suoi danni.

Il ricorso è infondato.

La materia è regolata dalle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, come modificato dal d.lgs. 218/2017 (che ha attuato la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno), secondo cui il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricade, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme illecitamente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore (v. combinato disposto degli artt. 7 e 12, comma 4, d.lgs. n. 11/2010; Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011, Sez. IV, § 2). Tale disciplina di favore per l'utilizzatore assume rilievo quando l'utente neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita. Viceversa, nel caso in cui l'operazione sia compiuta per intero dal pagatore (allo sportello o a distanza) con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i codici di autenticazione, la stessa deve considerarsi autorizzata. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore senza la consapevolezza di disporre una transazione (c.d. operazioni *“sotto dettatura”*). Nella anzidetta ipotesi non è configurabile una responsabilità del PSP, tranne nel caso in cui, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi 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; 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; 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 in esame, sulla scorta della documentazione in atti e delle dichiarazioni delle parti, non ricorrono le circostanze sopra menzionate. Consta infatti che in data 23/09/2025, il ricorrente ha disposto personalmente: un primo bonifico istantaneo di € 4.900,00 non andato a buon fine; poco dopo, un ordine di bonifico ordinario di € 4.700,00, dal medesimo revocato; alle ore 10:40:08 dello stesso giorno, un bonifico istantaneo per l'importo di euro 4.500,00, di cui pretende il rimborso, senza che sia ravvisabile nella condotta dell'intermediario un apporto causale alla truffa denunciata. In siffatto contesto, avuto riguardo al disposto dell'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010, che sancisce il principio dell'irrevocabilità degli ordini di pagamento impartiti dall'utente, non essendo revocabile in dubbio che il cliente ha autorizzato personalmente l'ordine di bonifico istantaneo richiesto, seppure a seguito del raggiro perpetrato dai malfattori, la fattispecie de qua non è suscettibile nell'alveo tipologico delle operazioni non autorizzate (ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010) e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla normativa richiamata, inquadrandosi nel novero delle operazioni autorizzate dal pagatore, ex art. 5, commi 1 e 2, d.lgs. cit. (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 5791/2023, 5627/2023, 5468/2022; Coll. Roma, Dec. n. 4127/2022). Le considerazioni innanzi svolte inducono

pertanto a escludere profili di censurabilità nell'operato della banca, che ha dato esecuzione all'ordine di bonifico richiesto a distanza dal ricorrente attraverso il servizio di home banking (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 5871/2025; id. Dec. nn. 7894/2024, 11080/2024; Coll. Milano, Dec. nn. 8473/2024, 3949/2022; Coll. Roma, Dec. nn. 5018/2024, 4784/2022; Coll. Napoli, Dec. n. 1683/2022). Il ricorso non può pertanto trovare accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE