

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO VELLA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La parte ricorrente, anche a mezzo della documentazione acclusa al ricorso, premesso di essere titolare di un conto corrente acceso presso la resistente, come di seguito ricostruisce i fatti accaduti.

In data 06.10.2025, alle ore 13:00 circa, ha ricevuto sul cellulare un messaggio con cui la resistente la informava di un tentativo di bonifico per € 1.690,00 e, dato che non aveva effettuato tale bonifico, ha chiamato il numero ivi indicato "02**". Nel corso della telefonata con un sedicente operatore della banca, che l'aveva poi ricontattata da un altro numero di cellulare, ha ricevuto delle istruzioni per avviare la procedura di storno tramite homebanking. In particolare, l'interlocutore le comunicava che per stornare il bonifico doveva effettuare un ulteriore bonifico a favore di G*M** per € 4.800,00 e, credendo di fare la cosa giusta, ha effettuato l'operazione richiesta. Precisa che durante le operazioni effettuate nella piattaforma di homebanking è sempre rimasta al telefono con il sedicente operatore della banca, che la seguiva passo passo su quello che stava facendo e solo quando ha concluso l'invio del bonifico il truffatore le ha comunicato che era andato tutto a buon fine e che doveva attendere lo storno della somma di € 1.690,00. Trascorsi pochi minuti, ha richiamato il numero indicato senza ricevere alcuna risposta e ha capito di essere stata vittima di una frode. Ha pertanto immediatamente contattato la banca per chiedere la revoca del bonifico in parola. Si è poi recata presso la filiale di riferimento e in data 13.10.2025 ha sporto denuncia.

La ricorrente, disconosciuta l'operazione, chiede all'ABF di dichiarare il suo diritto al rimborso dell'operazione fraudolenta, pari ad € 4.800,00.

L'intermediario nelle controdeduzioni eccepisce che, essendo pacifico che la ricorrente abbia eseguito in autonomia l'accesso in app, inserito e autorizzato il bonifico, l'operazione deve considerarsi autorizzata, non venendo in rilievo il regime di responsabilità previsto per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla PSD2 e non rendendosi necessaria la verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate. Precisa che non è stata rilevata alcuna anomalia o compromissione nei sistemi e sottolinea come la parte ricorrente non abbia prodotto alcuna evidenza né del messaggio che ha innescato la frode né delle successive chiamate intercorse, richiamando sul punto l'art. 2697 c.c., in base al quale chi vanta un diritto deve provare i fatti costitutivi posti a fondamento del medesimo. Aggiunge che la ricorrente riporta unicamente un numero fisso da cui avrebbe ricevuto la chiamata e da ricerche sul web lo stesso non risulta riconducibile alla banca. Osserva che la tipologia di truffa in esame appartiene a una modalità utilizzata ormai da anni e la collaborazione della cliente è stata un elemento chiave per i frodatori, che sono riusciti a conseguire l'esecuzione di un bonifico superiore a quello indicato nel messaggio che dato avvio alla frode. Precisa, in relazione alle truffe in generale, che ha dedicato un'intera sezione del sito pubblico alla sicurezza online ed alle tipologie di truffe più comuni, inviando inoltre alla clientela periodicamente comunicazioni ad hoc nell'ambito delle campagne di awareness ed in calce agli estratti conti. Conclude che l'iban del beneficiario dell'operazione è appartenente all'istituto stesso, per cui l'importo è stato accreditato in tempo reale e tempestivamente prelevato, per tanto nessuna azione di recupero è stata possibile, precisando che questa particolarità sulle tempistiche di accredito è ricordata alla clientela anche tramite apposito disclaimer.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il Collegio precisa che l'operazione contestata è stata posta in essere 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Tanto premesso, con il presente ricorso parte ricorrente contesta l'esecuzione di un unico bonifico di € 4.800,00, eseguito online da app in data 06.10.2025, producendo in atti il verbale di denuncia del 06.10.2025, dal quale emerge che l'operazione è stata eseguita direttamente dalla parte ricorrente, sebbene sulla base di una volontà viziata dai raggiri perpetrati dal truffatore.

Secondo l'orientamento dell'ABF, affinché un'operazione possa dirsi non autorizzata e, dunque, trovare applicazione la relativa disciplina di diritto speciale approntata dal D. Lgs. n. 11/2010, deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto, ipotesi che non si può ritenere sussistere nel caso in cui l'operazione sia personalmente, interamente ed autonomamente eseguita dal titolare dello strumento, come emerge nel caso in esame.

Pertanto, in tali casi, secondo il medesimo orientamento condiviso, ove l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), potrebbe venire in rilievo 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. Si tratta di circostanza che, non

presenti o non supportate da alcuna prova, non possono ritenersi rinvenibili nel caso in esame. Inoltre, il Collegio evidenzia che la parte ricorrente non produce il messaggio truffaldino ricevuto ed indica unicamente i numeri da cui ha ricevuto le chiamate, in relazione ai quali, da un lato, il numero 02**, come rilevato dall'intermediario, non appare riconducibile allo stesso bensì a una segnalazione di frode presente sul web e, dall'altro, il numero di cellulare è sconosciuto e parimenti non riconducibile all'intermediario, elementi che avrebbero dovuto indurre la parte ricorrente ad un comportamento più attento e prudente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE