

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONINO FRANCESCO PLATANIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 7.900,00, corrispondente all'importo di n.1. bonifico istantaneo eseguito allo sportello su dettatura affermando di aver ricevuto, in data 17/10/2025, un SMS apparentemente riconducibile a un terzo intermediario, relativo ad un bonifico sospetto. Di essere stata chiamata, immediatamente dopo da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario resistente. Gli interlocutori, spacciandosi per operatori dell'intermediario la inducevano a recarsi immediatamente presso la filiale al fine di eseguire un bonifico istantaneo pari ad euro 7.900,00 verso un "conto sicuro", mantenendo la chiamata in corso durante tutto il tragitto e dentro la filiale. Afferma, anche, di non essersi identificata tramite documento di riconoscimento durante la fase dispositiva dell'operazione, in quanto né l'operatore né la direttrice ne hanno richiesto l'esibizione in conseguenza ritiene la banca responsabile a seguito della mancata verifica dell'identità. Inoltre, inizialmente l'addetto affermava che non fosse possibile eseguire un bonifico istantaneo, poi contraddetto dalla direttrice effettuava l'operazione. Peraltro, l'operazione presentava molteplici profili di rischio, considerato che il saldo all'epoca del bonifico era di euro 8.994,00 e quindi sul c/c rimanevano poco più di euro 1.000,00.

Costitutosi l'intermediario convenuto deduce che la ricorrente ha disposto in agenzia, de visu, l'ordine di pagamento, con apposizione della propria firma e ha chiesto espressamente che l'operazione fosse effettuata con modalità "bonifico Istantaneo". Contrariamente a quanto sostenuto, la cliente è stata identificata dall'operatore e comunque si tratta di nominativo noto alla filiale, data le storicità del rapporto. L'operatore non poteva che dar seguito a quanto richiesto dalla cliente, che si è presentata

in modo molto sereno, che non aveva con sé il cellulare e che ha fatto una semplice richiesta di bonifico istantaneo con una causale, oltretutto, non anomala. Il bonifico in oggetto, inoltre, non azzerava il saldo di conto corrente, era disposto nei confronti di un beneficiario indicato dalla ricorrente stessa, la cui verifica VOP aveva dato riscontro positivo, con la causale da lei indicata ed in totale assenza di alcun stato emotivo “visibilmente alterato”. In ogni caso, non è attualmente configurabile in capo agli intermediari alcun obbligo di monitoraggio. Con repliche del 09.03.2026 il ricorrente insiste nei motivi del ricorso precisando che quando si è recata in filiale per eseguire il bonifico non era conosciuta da nessuno degli operatori presenti e che non aveva mai eseguito prima operazioni allo sportello. Con controrepliche del 20.03.2026 parte resistente ribadisce quanto eccepito in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Con il presente ricorso, parte ricorrente contesta un bonifico istantaneo effettuato dalla ricorrente allo sportello in data 17/10/2025, di importo pari ad euro 7.900,00.

Da quanto riferito da parte istante in sede di denuncia, emerge che: La cliente, in data 17/10/2025, alle ore 11:55, riceveva un messaggio sulla sua utenza telefonica, con il quale veniva informata della disposizione di un bonifico dal suo conto corrente. Subito dopo, riceveva una chiamata, nella quale un sedicente operatore le consigliava di procedere al blocco del conto, mettendola altresì in contatto con un presunto operatore di polizia. Quest'ultimo, la invitava a recarsi presso la filiale più vicina ed eseguire un bonifico a favore di un tale A*** C*** con causale “prestito infruttifero familiare”. Come da istruzioni ricevute, parte ricorrente si recava presso l'istituto ed eseguiva il bonifico, tenendo il telefono acceso al fine di registrare la conversazione per “incastrare l'impiegato infedele”.

Nel corso dell'episodio truffaldino, la ricorrente è stata contattata da due diverse utenze: La prima riconducibile all'intermediario, sebbene si tratti di un'utenza deputata alla mera ricezione di chiamate in entrata, come si evince dalla schermata prodotta e la seconda riconducibile al contatto telefonico della polizia postale di Sassari, indicato sulla schermata web prodotta.

Dall'esposizione dei fatti, è possibile concludere che le operazioni contestate, sebbene per via del raggio operato dai malfattori, sono state eseguite personalmente da parte ricorrente. Pertanto, risulta essere inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II). Si fa difatti presente che in casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate. I Collegi hanno ritenuto che, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”). Sul punto, si riporta, *ex pluris*, la decisione del Collegio di Palermo n. 2787/24 del 04/03/2024: *“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 l'operazione di trasferimento di denaro oggetto di contestazione, prestando il suo consenso all'esecuzione della stessa, che è pertanto avvenuta mediante corretta autenticazione. Trattasi, pertanto, di operazione che non rientra 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 l'operazione contestata. Ciò determina il rigetto del ricorso”*.

Quanto alla dedotta responsabilità dell'intermediario, il Collegio osserva che: non risultano provati malfunzionamenti dei sistemi di sicurezza né violazioni di specifici obblighi procedurali. La circostanza

relativa alla mancata identificazione della cliente è contestata dall'intermediario e, comunque, non risulta supportata da elementi probatori idonei. Infine, non emerge che la ricorrente abbia rappresentato agli operatori di filiale la situazione di frode in atto.

Sotto il profilo degli indici di anomalia, deve rilevarsi che: si tratta di una singola operazione di bonifico, che – secondo l'orientamento di questo Collegio – non è di per sé sufficiente a fondare un obbligo di blocco o sospensione. Gli elementi indicati dalla ricorrente (importo, beneficiario, causale) non risultano, in assenza di ulteriori circostanze, idonei a configurare una responsabilità dell'intermediario. La condotta della ricorrente, che ha disposto l'operazione seguendo istruzioni telefoniche di soggetti terzi, si pone, invece, in contrasto con il livello minimo di diligenza richiesto, tenuto conto della diffusione di tali frodi.

Il Collegio pertanto ritiene non meritevole di accoglimento la domanda proposta dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

