

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 4.897,00, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati affermando che in data 26 settembre 2025 – sotto forte pressione emotiva e fidandosi dell'apparente identità del chiamante in quanto il numero risultava quello ufficiale dell'intermediario – disponeva un bonifico ordinario dal proprio conto corrente, successivamente risultato frutto di artifici e raggiri. L'interlocutore, qualificandosi come operatore antifrode della banca, ha segnalato presunte anomalie sul conto e ha fornito al cliente istruzioni per bloccare bonifici fraudolenti. Tali istruzioni sono state eseguite dal ricorrente, il quale ha confermato l'operazione (bonifico ordinario) ritenendo di agire sotto la guida del servizio antifrode. Accortosi quasi immediatamente della truffa, alle ore 14:38 dello stesso giorno, il ricorrente contattava l'intermediario, chiedendo espressamente la revoca del bonifico. Il ricorrente evidenzia che la richiesta veniva formulata entro il giorno di esecuzione e ampiamente prima delle ore 20:00, orario entro il quale – secondo la documentazione informativa dell'intermediario– è possibile revocare un bonifico ordinario. Nonostante ciò, l'operatrice dell'intermediario comunicava al cliente che il bonifico non era più revocabile, sostenendo che, trattandosi di un bonifico verso altro conto dell'intermediario, l'operazione sarebbe stata "eseguita istantaneamente". Afferma che il comportamento dell'intermediario è risultato contrario agli obblighi contrattuali e di diligenza professionale.

Costitutosi l'intermediario convenuto ha dedotto che l'operazione di pagamento contestata è un bonifico ordinario SEPA effettuato in data 26/09/2025 di euro 4.897,00, regolato sul rapporto di conto corrente n. ***086 intestato al ricorrente. Che le attività dispositive risultano correttamente autorizzate, inserite e finalizzate direttamente dal cliente da dispositivo a lui associato in maniera univoca dal 23/12/2024 e tuttora in uso. Precisa che trattandosi di bonifico infrabanca, il bonifico viene eseguito in tempo reale e non si può annullare, come riportato nell'informativa presente sia in APP che nell'Internet Banking e come anche indicato sul sito ufficiale della banca. Nel caso di specie, i fondi sono stati immediatamente distratti dal beneficiario il 26/9/2025, tra le 14.07 e le 14.15, rendendo impossibile qualsiasi possibilità di intervento da parte della Banca. Risulta incontrovertibile il fatto che l'operazione

di bonifico sia stata eseguita dalla stessa parte ricorrente e, pertanto, non possa essere ritenuta “non autorizzata”, con conseguente inapplicabilità della PSD2. Il bonifico, infatti, è stato disposto personalmente dal Cliente, seppur indotto con l’inganno dai truffatori, seguendo le indicazioni impartite telefonicamente dal sedicente operatore, come dallo stesso dichiarato nella denuncia.

Con repliche del 04.03.2026 il ricorrente insiste nei motivi del ricorso. Parte resistente, con controrepliche del 23.03.2026 si riporta sostanzialmente a quanto controdedotto.

DIRITTO

1) Con il presente ricorso, parte ricorrente contesta n. 1 operazione di bonifico ordinario di euro 4.897,00, eseguita il 26.09.2025. Quanto indicato in denuncia coincide con quanto dichiarato nelle memorie di ricorso, dalle quali emerge che: Il ricorrente è stato contattato da un numero fisso riferibile all’intermediario. Il sedicente operatore comunicava al cliente che stava subendo una truffa e che, pertanto, era necessario bloccare tali bonifici. Il frodatore gli riferiva che avrebbe ricevuto anche una chiamata dal comando dei Carabinieri ed effettivamente poco dopo riceveva la telefonata da un sedicente appuntato, che gli diceva che per bloccare i bonifici era necessario effettuare a sua volta un bonifico. Quindi, gli veniva comunicato un iban e un beneficiario. Il ricorrente effettuava il bonifico alle coordinate indicate. Al termine della telefonata, contattava il numero verde e realizzava di aver subito una truffa.

Dall’esposizione dei fatti, è possibile concludere che le operazioni contestate, sebbene per via del raggirio 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 raggirio 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”.

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.

2) Il ricorrente afferma che, accortosi quasi immediatamente della truffa, alle ore 14:38 dello stesso giorno, contattava l’intermediario, chiedendo espressamente la revoca del bonifico. La richiesta veniva formulata entro il giorno di esecuzione e prima delle ore 20:00, orario entro il quale – secondo la documentazione informativa dell’intermediario – è possibile revocare un bonifico ordinario. Nonostante ciò, l’operatrice comunicava al cliente che il bonifico non era più revocabile, sostenendo che,

trattandosi di un bonifico verso altro conto dello stesso intermediario, l'operazione sarebbe stata *"eseguita istantaneamente"*.

Sui cd. bonifici "banca su banca", si richiama quanto previsto dall'art. 23, comma 2 del d.lgs. 11/2010 secondo il quale *" Purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno Stato membro ovvero tra le valute di due Stati membri, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto del prestatore medesimo, ovvero nella stessa giornata operativa di ricezione dell'ordine di pagamento per i pagamenti gestiti da un unico prestatore di servizi di pagamento."*(Collegio di Palermo dec. 11913 del 19 novembre 2024). In questi casi, il bonifico può, pertanto, essere annullato, ma semplicemente richiamato, operazione che avrebbe richiesto il consenso del beneficiario (trattandosi, nella sostanza, di una restituzione) - Collegio Palermo decisione n. 11305 dl 28 ottobre 2024. L'intermediario, in sede di controrepliche fornisce evidenze, da cui si evince che il beneficiario ha effettuato tre prelievi e un pagamento POS in tempi brevissimo dopo l'accredito e di importo sostanzialmente pari al bonifico disconosciuto.

Il Collegio per tutto quanto sopra ritiene non meritevole di accoglimento la domanda proposta dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE