

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) BARENGHI	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATTOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 27/04/2026

FATTO

All' esito infruttuoso del reclamo, in data 15.12.2025, veniva proposto ricorso avanti all'ABF.

Parte ricorrente allegava che, in data 12.12.2025, alle 19:08, aveva ricevuto una telefonata sul proprio cellulare, recante un numero che appariva appartenente all'intermediario convenuto e che la telefonata, tramite voce registrata, avvisava che erano in corso, sul proprio conto, tentativi di accesso e operazioni fraudolente dall'estero. Una volta digitata sulla tastiera, sempre su indicazione della voce registrata, la cifra che corrispondeva al "disconoscimento dell'operazione", aveva ricevuto, alle 19:09, una seconda telefonata, da numero fisso italiano, sempre appartenente all'intermediario, proveniente da un sedicente tecnico della banca; in tal sede il presunto tecnico, per rinforzare la fiducia nei suoi confronti, oltre a dimostrare di essere a conoscenza che la stessa possedeva un conto presso l'intermediario convenuto, chiedeva di controllare che il numero di telefono da cui proveniva la chiamata combaciasse con quello apposto sul retro della carta di credito del cliente, una volta verificata positivamente questa coerenza, il falso operatore la persuadeva ad effettuare un bonifico a sé stessa per "bloccare" un'altra operazione fraudolenta, di € 1.680,00, che era in fase di esecuzione. Parte ricorrente precisava che tale operazione era comunque destinata a un conto intestato a sé stessa, ma con un IBAN

fornito dal presunto operatore, tramite bonifico istantaneo di importo pari a quello del bonifico dal bloccare e che, poco dopo la disposizione del bonifico, lo stesso operatore la aveva avvisata della necessità di effettuare un ulteriore bonifico, per la stessa ragione. A seguito di questa seconda richiesta, anche per via dell'insistenza con cui veniva avanzata, aveva interrotto le comunicazioni. Nei minuti successivi, riceveva altre chiamate, sia dallo stesso numero con cui aveva conversato fino a poco prima, che da numeri esteri sconosciuti e provvedeva a telefonare immediatamente al numero verde dell'intermediario, a questo punto, un operatore "vero" le confermava di essere stata vittima di una truffa telefonica, avvisandola dell'impossibilità di annullare l'esecuzione delle operazioni disposte, in quanto bonifici istantanei ed invitandola a modificare tutti i propri codici di accesso, sicurezza, PIN, nonché a sporgere formale denuncia alle autorità competenti e recarsi in filiale, per tentare il recupero della somma sottratta. Sottolineava, quindi, che l'operazione risultava disposta in assenza di una volontà libera e consapevole, ma esclusivamente sotto inganno, e pertanto non sarebbe da considerarsi "autorizzata". Domandava il rimborso della somma di € 1.680,00.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, eccepiva che il bonifico, oggetto di ricorso, risultava realizzato dalla parte ricorrente stessa che aveva eseguito pedissequamente le indicazioni di un sedicente operatore bancario che la contattava, in primis da un numero telefonico apparentemente riconducibile alla Banca e poi, per la realizzazione del bonifico, da numero che risulta quello da chiamare dall'estero in caso di furto o smarrimento delle carte di pagamento e che pertanto non effettua chiamate in uscita. Precisava che il soggetto terzo aveva allertato parte ricorrente circa tentativi di accesso e disposizioni di bonifici dall'estero, mai effettivamente realizzati e che a fronte di operazioni non esistenti il cliente aveva proceduto a disporre ed autorizzare un bonifico per bloccare un presunto pagamento fraudolento: non esistendo alcuna operazione non autorizzata, non era necessario stornare alcuna somma e comunque lo storno non poteva sicuramente consistere in un'operazione di bonifico. Precisava, altresì, che il bonifico fraudolento era stato oggetto di azione di recall, fallita. Contestava alla parte ricorrente di aver agito con imprudenza nel momento in cui, tra le due chiamate del truffatore, non si era adoperata nel contattare il numero verde ufficiale della banca ma, al contrario, aveva proceduto nel disporre l'operazione senza alcuna verifica preventiva. Precisava, altresì, che il bonifico istantaneo risultato effettuato da App Mobile e autorizzato tramite *PIN a seguito dell'accesso all'APP Mobile, autorizzato tramite UID + PIN, come dimostrato dalle evidenze in atti, l'operazione veniva dunque registrata senza anomalie e con corretta autenticazione a doppio fattore. Contestava, inoltre, che nonostante l'avviso di parziale o mancata corrispondenza tra il nome del beneficiario e l'IBAN, con richiesta di ricontrollo dei dati inseriti, come da normativa del Regolamento (UE) 2024/886, parte ricorrente aveva proseguito ugualmente all'operazione, assumendosene le responsabilità. Riteneva, dunque, di non avere alcuna responsabilità nella frode, in quanto l'operazione risulta interamente disposta dalla parte ricorrente: essendovi una dichiarazione confessoria, resa in reclamo, ricorso, denuncia all'Autorità Giudiziaria, di aver autorizzato le operazioni fraudolente, il caso non rientrerebbe nella fattispecie prevista dal PSD2. Sottolineava, infine, di impegnarsi in diffuse campagne informative nei confronti dei propri clienti. Domandava, quindi, il rigetto del ricorso.

L'operazione contestata consiste in un bonifico istantaneo, effettuato il 12.12.2025 alle 19:18, di € 1.680,00, tramite l'App mobile dell'intermediario. L' IBAN del beneficiario

(un soggetto terzo ignoto) reca come intestazione anagrafica il nome della parte ricorrente stessa. E' in atti la contabile del bonifico unitamente alla denuncia.

DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che il medesimo sopporti per intero le perdite subite.

Nelle proprie controdeduzioni l'intermediario ha eccepito l'inapplicabilità, alla fattispecie, della PSD2 in ragione delle dichiarazioni confessorie rese dalla ricorrente, tali da escludere per l'operazione disconosciuta il difetto di autorizzazione. L'eccezione è da ritenersi fondata e deve essere accolta.

Parte ricorrente ha, infatti, effettivamente reso, in sede di denuncia ed in sede di ricorso, dichiarazioni di natura confessoria, affermando di aver, per quanto vittima di un raggiro da parti di terzi, personalmente disposto l'operazione oggetto del presente procedimento: *“mi è stato rappresentato un presunto tentativo di frode in corso sul mio conto e mi è stato richiesto di effettuare un bonifico immediato per bloccare tali operazioni”, “.....fidandomi delle parole del tecnico effettuavo il bonifico ricevendo così il messaggio di operazione bloccata”*. Emerge, peraltro, che l'IBAN del beneficiario reca come intestazione anagrafica il nome della parte ricorrente stessa, tale circostanza, in base alle deduzioni dell'istante, lo avrebbe indotto a fare affidamento sulla genuinità delle indicazioni ricevute dal sedicente operatore della banca (ossia di disporre un “contro-bonifico” a sé stesso, dello stesso valore di quello fraudolento in uscita). In proposito parte resistente ha allegato e documentato di aver attivato dal 5 ottobre 2025, nel rispetto del Regolamento (UE) 2024/886, il servizio di Verifica del beneficiario (Verification of Payee – VOP) e che, nella fattispecie, il sistema ha segnalato alla parte ricorrente la discrepanza tra iban ed effettivo intestatario alle ore 19:24, ma che l'istante ha confermato di voler procedere comunque con il bonifico, assumendosene la responsabilità.

Alla luce delle allegazioni e della documentazione in atti, il Collegio, in linea con il consolidato orientamento dell'ABF, con riferimento ai casi, quale quello che ci occupa, in cui l'operazione contestata è eseguita per intero dal pagatore ed è lo stesso ricorrente ad ammettere di averla materialmente disposta, seppure sotto indicazione del frodatore, ritiene esclusa in radice l'esistenza del presupposto necessario ai fini del

preteso rimborso, vale a dire il difetto di autorizzazione delle operazioni con l'esclusione, quindi, della fattispecie in oggetto dalla sfera di applicazione degli artt. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010, (si richiamano, ex multis, Collegio di Torino, Decisioni n. 573/2025; n. 13147/2024; n. 2080/2023; Collegio di Milano Decisione n. 11483/24).

Nè risultano, nel caso di specie, provate circostanze tali, da indurre il Collegio a ritenere il sussistere di un apporto causale alla frode dell'intermediario ed anzi la condotta della parte ricorrente che, senza operare verifica alcuna, anzi, volontariamente ignorando la segnalata discrepanza tra Iban e beneficiario, ha disposto il pagamento oggetto di ricorso a beneficio di un soggetto terzo estraneo, appare connotata da colpa grave.

Per gli esposti motivi il ricorso non può, quindi, essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE