

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) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) RUBINO DE RITIS	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MASSIMO RUBINO DE RITIS

Seduta del 23/04/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di conto corrente presso l'intermediario convenuto, lamenta l'esecuzione, in data 8 settembre 2025, di un bonifico istantaneo dell'importo di euro 1.650,00 che assume non autorizzato, asseritamente riconducibile a un evento fraudolento realizzato mediante contatto telefonico da parte di un sedicente operatore di altro intermediario.

Espone di aver sporto denuncia alle competenti autorità il 9 settembre 2025 e di aver successivamente presentato reclamo all'intermediario in data 1 ottobre 2025, chiedendo il rimborso dell'importo addebitato e degli oneri connessi. Riferisce che, nonostante la documentazione prodotta e i solleciti inviati, la banca non avrebbe provveduto al rimborso dell'operazione, né fornito motivazioni ritenute adeguate al rigetto dell'istanza.

L'intermediario, costituitosi, rappresenta che il bonifico contestato è stato disposto tramite canale di internet banking/app, a seguito di accesso effettuato dal ricorrente il giorno 8 settembre 2025 e autorizzato mediante credenziali personali (PIN/MPIN) e fattori di autenticazione riconducibili alla procedura di autenticazione forte del cliente. Evidenzia che l'operazione è stata correttamente registrata e contabilizzata, e che è stato tempestivamente tentato il richiamo del bonifico (recall), rimasto senza esito.

La banca sostiene che l'operazione sia riconducibile alla condotta del ricorrente, il quale – pur indotto in errore dal sedicente operatore – avrebbe personalmente effettuato l'accesso all'app e autorizzato il bonifico, non avendo adottato le cautele richieste in ordine alla tutela delle proprie credenziali di sicurezza. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il Collegio rileva in via preliminare che la domanda proposta dal ricorrente ha ad oggetto l'accertamento della responsabilità dell'intermediario in relazione a un'operazione di pagamento asseritamente non autorizzata, con conseguente richiesta di rimborso dell'importo addebitato sul conto corrente.

Dalla documentazione in atti emerge che l'operazione oggetto di contestazione è stata disposta tramite canale di internet banking/app e che, nel giorno e nell'orario indicati, risulta un accesso all'applicazione riconducibile all'utenza del ricorrente, seguito dall'inserimento delle credenziali di autenticazione e dalla successiva esecuzione del bonifico istantaneo per l'importo di euro 1.650,00 in favore del beneficiario indicato.

Nel caso di specie, il ricorrente in sede di denuncia riferisce di aver comunicato al truffatore il numero del conto corrente intrattenuto con l'attuale resistente, mentre non riporta di aver effettuato accessi all'app dell'intermediario convenuto, né di aver ricevuto o comunicato codici riservati. Peraltro, in sede di repliche, afferma che "la mera digitazione di PIN e MPIN sotto induzione fraudolenta, non integra automaticamente colpa grave".

Il ricorrente non nega, dunque, di aver posto in essere le attività materiali (fornitura di dati identificativi del conto ed utilizzo delle proprie credenziali) che hanno reso possibile l'operazione, ma imputa la propria condotta all'induzione fraudolenta del sedicente operatore, ritenendo che tale circostanza escluda o attenui il proprio grado di responsabilità (e v. Collegio di Bari, decisione n. 8625/2025). Orbene, nel caso di specie, alla luce delle allegazioni delle parti e delle risultanze documentali, il Collegio ritiene, da un lato, che l'intermediario abbia fornito diversi elementi atti a dimostrare l'autenticazione e la corretta esecuzione dell'operazione contestata secondo le procedure tecniche previste dal d. lgs. n. 11/2010, nonché l'utilizzo dei dispositivi e delle credenziali riconducibili al cliente; dall'altro, rileva valutare se la condotta del ricorrente, che ha fornito i propri dati e ha eseguito le operazioni richieste dal sedicente operatore, possa integrare gli estremi della colpa grave, tale da escludere o comunque limitare la responsabilità dell'intermediario.

Il Collegio osserva che il ricorrente ha assecondato le richieste di un soggetto che si è presentato come operatore di un diverso intermediario, fornendo informazioni sul proprio rapporto bancario e seguendo indicazioni operative che hanno comportato l'accesso all'app e l'autorizzazione di un bonifico di rilevante importo, senza effettuare verifiche ulteriori presso la banca convenuta e nonostante le diffuse avvertenze – rese note dagli intermediari e dalle autorità di vigilanza – circa le modalità ricorrenti delle frodi telefoniche e telematiche e il divieto di comunicare credenziali o di eseguire operazioni su istruzioni ricevute telefonicamente.

Tale condotta, per le sue modalità concrete, si pone al di sotto del livello minimo di diligenza esigibile dall'utente di servizi di pagamento nella gestione delle proprie credenziali e nell'utilizzo degli strumenti elettronici, e integra un rilevante profilo di negligenza.

In mancanza di elementi che consentano di ravvisare specifici inadempimenti dell'intermediario rispetto agli obblighi di sicurezza, di informazione o di gestione dell'operazione contestata, e considerata la significativa incidenza causale del comportamento del ricorrente nella realizzazione dell'evento dannoso, non sussistono i presupposti per porre a carico della banca le conseguenze economiche dell'operazione.

Ne consegue che la domanda di rimborso dell'importo di euro 1.650,00, così come le ulteriori richieste accessorie formulate dal ricorrente, non possono essere accolte.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE