

## 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 MARCO CORRADI

Seduta del 31/03/2026

## FATTO

Parte ricorrente riferisce:

- di aver ricevuto, in data 26 febbraio 2025, alle ore 10:07, un messaggio (SMS) da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario con il quale era informata di una presunta operazione di € 985,00, con invito a contattare un numero di telefonia mobile al fine di disconoscere il pagamento.

- Di aver chiamato il numero indicato nel messaggio senza eseguire il pagamento in questione e di essere stata contattata da un sedicente operatore che le riferiva che era in corso un'indagine e che sarebbe stata ricontattata dai Carabinieri.
- Di aver ricevuto, pochi minuti dopo, una chiamata dal numero di telefonia fissa, effettivamente riferibile ai Carabinieri di Cesena, e che l'interlocutore le comunicava che era in corso un'indagine sulla sua filiale e che avrebbe dovuto recarsi in banca per spostare i fondi su un altro conto a lei riservato.
- Di essersi recata presso lo sportello e di aver trasferito tutti i suoi fondi presso di un conto corrente il cui IBAN le era stato indicato telefonicamente dal presunto operatore dei Carabinieri.
- Che la causale indicata (acquisto auto) era stata inserita al fine di non destare sospetti, considerato che le era stato richiesto di eseguire l'operazione con la massima riservatezza.
- Di aver ricevuto, nel frattempo, alcuni messaggi (SMS) apparentemente provenienti dai Carabinieri che confermavano l'indagine in corso e che vi era in atto un'operazione di protezione del conto.
- Che la disponibilità della somma sottratta le era derivata dall'anticipo TFR liquidato appena pochi giorni prima, circostanza di cui i truffatori erano evidentemente a conoscenza.
- Che l'intermediario avrebbe dovuto formare il proprio personale per prevenire frodi di questo tipo, anche tramite l'effettuazione di specifiche domande al cliente volte a verificare che fosse sua effettiva intenzione eseguire l'operazione.

L'intermediario, nel controdedurre, eccepisce:

- che parte ricorrente in data 25 febbraio 2025 si era recata presso la filiale e, tramite l'operatore di sportello addetto al servizio di cassa, aveva disposto un bonifico istantaneo di € 18.300,00.
- Che l'operatore di sportello aveva chiesto alla cliente di specificare la motivazione dell'operazione e questa le aveva riferito che doveva effettuare il bonifico per il saldo della sua nuova autovettura.
- Che la cliente era stata informata che il bonifico istantaneo è un'operazione non revocabile.
- Che il bonifico era personalmente eseguito dalla ricorrente e, pertanto, non è sottoposto al regime di protezione previsto dal D.lgs. n. 11/2010.
- Di aver tentato, in data del 27 febbraio 2025 una volta avuta notizia della truffa, il recupero delle somme attivando la procedura interbancaria di *recall*, senza, però, ottenere un esito positivo.

- Che la cliente aveva agito in modo gravemente imprudente, avendo dato seguito a contatti provenienti da numeri non riconducibili alla banca ed alle istruzioni impartite da presunti operatori dei Carabinieri.
- Che l'eventuale rifiuto all'esecuzione delle operazioni disposte dal correntista potrebbe configurare un inadempimento contrattuale.
- Che non esiste un obbligo di monitoraggio *ex ante* delle operazioni.

## DIRITTO

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).

Dalla documentazione in atti si evince che l'operazione oggetto del presente procedimento è stata eseguita dalla 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, possa 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. Come stabilito da tale norma, il *“consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata”* (art. 5, comma 1).

Nel caso di specie, il consenso della ricorrente, sebbene manifestato attraverso la disposizione personale del bonifico presso la filiale, è stato viziato dalla condotta fraudolenta del truffatore, che mediante un'azione articolata di *phishing* e *vishing* con tecnica di *spoofing* telefonico (utilizzo di numeri apparentemente riferibili ai Carabinieri) ha indotto la cliente a ritenere di agire nell'interesse della salvaguardia dei propri risparmi.

In questi casi, tuttavia, non è configurabile una responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento (PSP) ai sensi degli artt. 11 e 12 del D.lgs. n. 11/2010, che trovano applicazione nelle sole ipotesi di operazioni non autorizzate, ossia prive del consenso del pagatore.

Il Collegio può comunque rilevare 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 come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;

- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Tali principi sono stati ribaditi dal Collegio di Coordinamento nella recente decisione n. 8671/2024.

Giova inoltre richiamare i principi affermati dalla giurisprudenza di legittimità, secondo cui, anche nelle ipotesi in cui l'operazione sia stata formalmente autorizzata dal cliente, può sussistere una responsabilità dell'intermediario derivante dall'obbligo di protezione che grava sul mandatario nell'esecuzione del contratto di conto corrente.

Tali principi, elaborati con riferimento a operazioni anomale oggettivamente rilevabili, trovano applicazione anche ai casi in cui gli elementi disponibili all'intermediario, ancorché non necessariamente evidenti *ictu oculi*, consentano di rilevare, con l'esercizio della diligenza professionale propria dell'accorto banchiere (art. 1176, comma 2, Codice civile), indizi di situazioni di rischio per il cliente.

Nel caso in cui l'intermediario non assolva a tale obbligo di protezione e l'operazione sia eseguita con conseguente danno per il cliente, la responsabilità ha natura contrattuale e può essere oggetto di accertamento anche in presenza di operazioni formalmente autorizzate.

Nel caso concreto, il Collegio deve, dunque, valutare se vi sia stata colpa grave del ricorrente e se vi sia stato un concorso di colpa dell'intermediario.

Ad avviso del Collegio, sussiste colpa grave della ricorrente poiché:

- il messaggio iniziale invitava a contattare un numero di cellulare sconosciuto, evidentemente non riconducibile all'intermediario;
- ha dato seguito alle istruzioni impartite telefonicamente recandosi personalmente in filiale ed eseguendo il bonifico;
- a fronte della richiesta di chiarimenti avanzata dall'operatore della filiale, ha fornito una causale plausibile (acquisto auto) senza manifestare alcun dubbio o perplessità;
- ha confermato di voler eseguire l'operazione anche dopo essere stata avvisata della non revocabilità del bonifico istantaneo;
- appare inverosimile che, per mettere al sicuro i propri risparmi, si debba accreditare il proprio denaro ad un soggetto sconosciuto, sulla base di una chiamata, sia pur apparentemente proveniente dai Carabinieri.

La colpa grave, ai sensi dell'art. 12, comma 3, del D.lgs. n. 11/2010, pur riferita in tale norma alle operazioni non autorizzate, costituisce un parametro di valutazione del comportamento del cliente utile anche nell'ambito della responsabilità contrattuale di diritto comune.

La colpa grave dell'utente si configura quando l'ignoranza dipenda dall'omesso impiego di un minimo di diligenza proprio anche delle persone scarsamente avvedute e si manifesti attraverso comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo dal prestatore di servizi di pagamento (cfr., *ex multis*, Cass. civ., sent. n. 2950/2017).

Nel caso di specie, il comportamento della ricorrente integra colpa grave in quanto:

- ha seguito istruzioni provenienti da contatti telefonici sconosciuti, non verificati attraverso i canali ufficiali dell'intermediario o delle Forze dell'Ordine;
- non ha manifestato alcun dubbio o perplessità all'operatore di sportello, fornendo una causale plausibile e inducendo quest'ultimo a ritenere l'operazione conforme alla volontà effettiva del cliente;
- non ha posto in essere alcun controllo preventivo, pur a fronte di una richiesta palesemente anomala (trasferimento integrale dei fondi su un conto sconosciuto su indicazione telefonica di terzi).

Il Collegio rileva che la chiamata del sedicente carabiniere è stata eseguita da un numero corrispondente a quello dei Carabinieri di Cesena. Tale circostanza, sebbene possa far ritenere la truffa particolarmente insidiosa, non esclude, di per sé, la colpa grave della ricorrente.

A tale riguardo va detto che nelle truffe realizzate mediante *spoofing* telefonico e SMS, tecniche più insidiose del comune *phishing* in quanto il messaggio fraudolento si inserisce in conversazioni genuine e proviene da contatti apparentemente verificati, la comunicazione delle credenziali a terzi da parte del cliente ben può costituire indice di colpa grave quando le modalità e il contesto della comunicazione rendano la stessa espressiva di manifesta negligenza inescusabile.

Nel caso di specie, l'anomalia macroscopica della richiesta di trasferire l'intero patrimonio su un conto terzo e la disponibilità di mezzi agevoli di verifica (contatto diretto con la filiale o con il comando dei Carabinieri) rendono la condotta della ricorrente gravemente negligente.

Di contro, non è dato rinvenire un concorso di colpa da parte della banca. E, difatti, l'operatore di sportello ha richiesto chiarimenti alla cliente circa la motivazione dell'operazione e la cliente ha fornito una causale plausibile (acquisto auto), senza manifestare alcun elemento che potesse far sospettare una truffa in corso.

L'intermediario, inoltre, ha tempestivamente attivato la procedura di *recall* una volta venuto a conoscenza della frode, sebbene con esito negativo.

Il Collegio rileva, infine, che l'intermediario non è tenuto a un obbligo generalizzato di monitoraggio *ex ante* delle operazioni disposte personalmente dal proprio correntista, né a un dovere di generale verifica sulla regolarità o congruenza dei pagamenti eseguiti, in assenza di evidenti indici di anomalia. L'art. 16 del D.lgs. n. 11/2010 prevede, peraltro, che il prestatore di servizi di pagamento possa rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento solo quando tale rifiuto sia “*obiettivamente giustificato*” e che, qualora “*tutte le condizioni previste dal contratto quadro sono soddisfatte, il prestatore di servizi di pagamento [...] non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato*” (art. 16, comma 4-bis).

Nel caso di specie, l'operazione non presentava elementi di palese anomalia per l'operatore di sportello, che ha ricevuto una causale plausibile e non è stato messo a conoscenza della circostanza che la cliente stava seguendo istruzioni telefoniche di terzi. La cliente, fornendo una motivazione apparentemente verosimile, ha contribuito a dissimulare l'effettiva natura fraudolenta dell'operazione. In assenza di elementi di immediata evidenza, non può addossarsi all'operatore l'obbligo di formulare ulteriori domande intrusive o di rifiutare l'esecuzione di un ordine formalmente valido e conforme alla volontà apparente del cliente.

La giurisprudenza di legittimità, del resto, ha chiarito che l'obbligo di protezione dell'intermediario opera “*ogni qualvolta l'operazione appaia ictu oculi anomala e non rispondente agli interessi del correntista*” (così, Cass. civ., ord. n. 31052/2024), ossia quando l'anomalia sia immediatamente rilevabile sulla base degli elementi disponibili.

Tale condizione non ricorre allorché il cliente, come nel caso di specie, fornisca indicazioni apparentemente plausibili e dissimuli le effettive circostanze dell'operazione.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE