

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 deduce:

- di aver ricevuto, il 20 febbraio 2025 alle ore 16:24, una telefonata dal numero della banca resistente.
- Che rispondeva un sedicente operatore della banca che, col pretesto di non sentire bene, la richiamava su *whatsapp* tramite un numero di telefonia mobile che diceva appartenere alla banca.
- Che l'operatore le riferiva che occorreva bloccare alcuni bonifici in uscita effettuati dal suo conto da parte di terzi non autorizzati.
- Che, col pretesto di bloccare tali operazioni, la induceva ad eseguire un bonifico istantaneo "inverso" di € 1.370,00 in favore dell'iban da lui indicato.

- Che, a questo punto, contattava il numero verde della banca e apprendeva di essere rimasta vittima di una frode.
- Che alle ore 00:01 era ricontattata dal falso operatore che, riacquisita la sua fiducia dicendogli che se fosse stato un truffatore non l'avrebbe richiamata, col pretesto di salvare i suoi risparmi la induceva ad eseguire un ulteriore bonifico istantaneo "inverso" di € 1.370,00 in favore dell'iban da lui indicato.

Parte resistente, nel controdedurre, eccepisce:

- che i due bonifici contestati sono stati personalmente eseguiti dalla ricorrente tramite il suo *device* certificato, con conseguente inapplicabilità della disciplina di favore dettata dal D.lgs. n. 11/2010 per le sole operazioni non autorizzate
- Che le due operazioni, comunque, sono state autorizzate con SCA.
- Che i bonifici non erano revocabili in quanto istantanei.
- Che la richiesta di *recall* ha avuto esito negativo.
- Che la condotta della cliente è connotata da colpa grave.

Parte ricorrente replica che il truffatore ha carpito la sua fiducia poiché era già in possesso dei suoi dati personali.

L'intermediario controreplica riportandosi alle controdeduzioni.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste 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 le operazioni oggetto del presente procedimento sono state eseguite dalla ricorrente, sebbene sulla base di una volontà viziata dai raggiri perpetrati dal truffatore.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, 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 ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 11/2010 e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 per le operazioni "non autorizzate" di cui agli artt. 11 e 12 del medesimo decreto.

In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. 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.

Nel caso concreto, il Collegio rileva che la frode è stata avviata tramite una telefonata da un numero effettivamente corrispondente a quello dell'intermediario resistente. Tale circostanza configura

un'ipotesi di *vishing* con *caller ID spoofing*, fattispecie generalmente ritenuta più insidiosa del *vishing* tradizionale, in quanto il messaggio fraudolento proviene da un contatto apparentemente verificato.

Tuttavia, valorizzando la seconda telefonata – durata oltre due ore e all'esito della quale è stata eseguita la prima operazione fraudolenta – la truffa parrebbe inquadrabile nello schema del *vishing* classico. Tale telefonata, infatti, è stata eseguita su *whatsapp* mediante un numero di telefonia mobile, canali questi evidentemente non riferibili all'intermediario.

Dopo di che, il Collegio osserva che:

- entrambe le operazioni sono state eseguite personalmente dalla ricorrente, che ha pedissequamente seguito le richieste del truffatore nonostante l'anomalia delle circostanze (numero telefonico e canale impiegato, richieste di eseguire un bonifico istantaneo “inverso” per stornare un presunto bonifico fraudolento);
- dopo aver eseguito il primo bonifico, la ricorrente ha contattato il numero verde dell'intermediario e in quella sede ha appreso di essere stata truffata;
- ciononostante, quando dopo diverse ore è stata ricontattata dal truffatore, ha creduto nuovamente alla necessità di dover mettere al sicuro i suoi risparmi tramite un altro bonifico istantaneo “inverso”;
- ciò in quanto il sedicente operatore le avrebbe riferito che se fosse stato effettivamente un truffatore, non l'avrebbe ricontattata.

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 il comportamento è talmente incauto da non poter essere fronteggiato in anticipo dal prestatore di servizi di pagamento. Nel caso di specie, tale condizione è integrata non soltanto dall'iniziale esecuzione di un bonifico su richiesta telefonica di un sedicente operatore contattato tramite *whatsapp*, ma soprattutto dall'esecuzione del secondo bonifico dopo essere già stata informata dalla banca stessa, tramite il numero verde ufficiale, di essere vittima di una truffa.

Quest'ultima circostanza, in particolare, rende manifesta la negligenza inescusabile della ricorrente, che ha ignorato l'avviso ricevuto dalla banca e ha dato nuovamente credito alle istruzioni del truffatore, sulla base di una motivazione palesemente illogica (*"se fosse stato un truffatore, non l'avrebbe richiamata"*).

Il Collegio osserva che, una volta acquisita la consapevolezza di essere stata truffata, la ricorrente avrebbe dovuto astenersi da qualsiasi ulteriore operazione disposta su indicazione telefonica di terzi e, viceversa, avrebbe dovuto immediatamente procedere alla modifica delle credenziali di accesso e al blocco degli strumenti di pagamento, come previsto dagli obblighi di cui all'art. 7 del D.lgs. n. 11/2010.

Il Collegio rileva, inoltre, che l'intermediario ha documentato l'invio di appositi *alert* dopo ciascuna operazione contestata e che parte ricorrente non contesta la mancata ricezione degli avvisi. Gli *alert*

costituiscono una misura di sicurezza idonea a consentire al cliente di rilevare tempestivamente operazioni anomale e a reagire prontamente per limitarne le conseguenze.

Il Collegio ritiene, pertanto, che la condotta della ricorrente sia connotata da colpa grave, in quanto ha eseguito due bonifici istantanei su richiesta di un sedicente operatore contattato tramite *whatsapp*, nonostante avesse già appreso di essere stata truffata dopo il primo bonifico. Tale comportamento integra una negligenza inescusabile che esula dall'area del rischio professionale dell'intermediario.

Il Collegio non rinviene, inoltre, un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

L'intermediario ha documentato l'invio di *alert* dopo ciascuna operazione e ha tentato, con esito negativo, il richiamo dei bonifici contestati ai sensi della procedura interbancaria di *recall*.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE